

Les relations entre caissiers et clients : le client au cœur du métier et des échanges interpersonnels

Harmonie Freyburger

▶ **To cite this version:**

Harmonie Freyburger. Les relations entre caissiers et clients : le client au cœur du métier et des échanges interpersonnels. Sciences de l'information et de la communication. 2016. dumas-01671572

HAL Id: dumas-01671572

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01671572

Submitted on 22 Dec 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

Master 1

Mention : Information et communication

Spécialité : Communication Ressources humaines et conseil

Les relations entre caissiers et clients

Le client au cœur du métier et des échanges interpersonnels

Responsable de la mention information et communication
Professeure Karine Berthelot-Guiet

Tuteur universitaire : Florian Malaterre

Nom, prénom : FREYBURGER, Harmonie

Promotion : 2015-2016

Soutenu le : 30/06/2016

Mention du mémoire : Très bien

Remerciements

Je tiens à remercier tout d'abord Florian Malaterre qui m'a accompagnée, guidée et conseillée durant ma recherche. Je remercie également tous les caissières et caissiers qui ont accepté de répondre à mes questions avec enthousiasme. Enfin, je remercie Sophie Corbillé qui a donné à toute la classe les bases nécessaires de l'écriture du mémoire.

Remerciements.....2

Introduction.....5

1.) La transaction fait partie du métier et entraîne une relation commerciale 10
1.1.) Quand la relation est cœur du travail, des qualifications particulières sont nécessaires.....10
1.1.1.) L'importance de la relation client varie selon les enseignes mais demeure toujours présente.....10
1.1.2.) La relation nécessite des qualifications multiples.....12
1.2.) L'importance des caissiers pour l'organisation 14
1.2.1) Une position cruciale … 14
1.2.2.) … qui peut induire une relation personnalisée au client 15

2.) Quand la transaction devient une rencontre humaine.....18
2.1.) Les relations apaisées dues au besoin d'échanger.....18
2.1.1.) La discussion à l'initiative des clients 18
2.1.2.) La discussion à l'initiative du caissier.....20
2.2) Les tensions parcourant les échanges.....22
2.2.1) Des micros luttes pour prendre le pouvoir dans l'échange.....22
2.2.1.) Jusqu'à la négation du statut et les qualifications du caissier 25

3.) L'usage de la parole pour évoquer les relations problématiques.....28
3.1.) De l'expression des frustrations à la création de vraies relations : la discussion avec les collègues 28
3.1.1.) L'utilité de l'échange.....28
3.1.2.) Des liens plus ou moins forts se tissent entre les caissiers.....30
3.2.) Internet : du coup de gueule entre caissier à la sublimation par le dessin.....31
3.2.1.) Les coups de gueule et échanges grâce aux forums. 31
3.2.2.) Le dessin : quand le coup de gueule est accessible à tout le monde 33
3.3.) Le cas spécial d'Anna Sam : du blog au livre à succès.....35

3.3.1) Un lecteur cible multiple.....35
3.3.2.) Un livre complexe qui ne fait pas l'unanimité.....37

Conclusion.....40

Annexes.....44

1/ Offre d'emploi pour hôtesse de caisse. 45
2/ Fiche de poste hôte de caisse : tâches.....46
3/ Fiche de poste hôte de caisse : tâches et cotation 46
4/ Fiche de poste hôte de caisse : aptitudes majeures.....47
5/ Carnet de bord : compte de « bon courage » et d'échange sans regard.....48
.....48
6/ Caricature et note suite à l'altercation avec une cliente.....49
7/ Messages du « topic des caissières ».....50
7.1 : Ouverture par Nyx 50
7.2. : premier partage d'expérience 50
7.3: réponse 51
8/ Publication de l'artiste Komodo Super Varan 52
9/ Publication de l'artiste Dame Vuvoera.....53
10/ Chapitres du livre Les Tribulations d'une caissière 55
.....55
11/Retranscription des entretiens.....56
11.1.)Julie.....56
11.2) Laura.....66
11.3) Léa.....70
11.4.) Clarence.....81
11.5.) Pierre.....91

Résumé.....100

Mots-clés.....101

Introduction

Comme beaucoup d'étudiants, j'ai travaillé en tant que caissière pour gagner de l'argent pendant un peu plus de deux mois. Une fois les premiers étonnements passés, j'ai commencé à m'interroger sur ce métier avec un œil plus ou moins critique et analytique. Mon premier constat relatif à ce métier concernant sa réputation : mauvaise. On a souvent peu d'estime pour les personnes exerçant ce métier, considérant qu'il est peu qualifié et monotone. Lorsqu'une personne est caissière, c'est qu'elle a « raté sa vie ». Si cette personne semble jeune, alors on estime qu'elle n'exerce ce métier que pour payer ses études, parce qu'après tout, ce n'est pas un « vrai métier ». Je me suis alors demandé pourquoi les caissiers ont si mauvaise réputation, et j'ai cherché du côté des productions culturelles : y-a-t-il des films, des livres ou des chansons qui véhiculent une mauvaise image des caissiers ? J'ai trouvé l'inverse : le blog et le livre de Anna Sam, sur lesquels je reviendrai plus tard, tentent de tordre le cou à ces idées reçues. Les autres productions culturelles trouvées ne font que reproduire les stéréotypes incrustés dans les esprits. Finalement, étant donné mon expérience et suite à la lecture du livre d'Anna Sam, j'ai décidé de me focaliser sur le travail lui-même. La lecture d'articles du chercheur Angelo Soarès m'ont convaincue de me chercher dans cette direction. Il écrit dans son article « Sur la ligne de feu : la rencontre entre la caissière et les clients des supermarchés » (1998) que *« Les clients doivent être considérés pour qu'on puisse s'approcher du travail « réel » exécuté par les caissières »* (p2). La distinction entre le travail prescrit et le travail réel est primordiale ici. En effet, le travail prescrit des caissiers est d'encaisser l'argent des clients. Mais le travail réel est bien plus compliqué que cela : les caissiers effectuent également un travail relationnel avec les clients : il commence avec les salutations polies, ou dans certains cas, par une ignorance totale de la part du client, peut se continuer lors de discussions plus ou moins personnelles ou une altercations verbale voire physique. Soarès indique que *« les clients occupent un rôle central dans la vie au travail des caissières, ils sont une source de communication, d'interaction sociale, de défi, de plaisir et de variété qui brisent la monotonie du travail. Paradoxalement, les clients sont aussi une source de souffrance et de violence au travail, ce qui ajoute une grande complexité à ce travail »* (p3) Ce chercheur a mené une étude sur le travail des caissiers au Québec et au Brésil, et connaît bien ce métier. Afin de justifier son axe de recherche, il ajoute : *« Nous croyons que la non-considération des clients, lorsque nous analysons le travail à la caisse, non seulement nous empêche de nous approcher du travail accompli par les caissières, mais banalise les qualifications et surtout, enlève le sens même de ce travail. »* (p2) C'est également ce que j'ai ressenti durant mon expérience : le client était pour moi primordial et il me paraît impensable de parler de ce métier sans prendre en compte les relations avec les clients. Je me suis également heurtée à des difficultés, notamment lorsque certains clients étaient agressifs ou malpolis. Je me suis rendu compte que n'importe qui ne pouvait pas

supporter ce métier, et qu'il nécessitait certaines prédispositions.
L'importance du client est évidemment lié au fait que le travail de caisse passe partie du secteur des services : sans client, pas de travail. Pour Soarès, dans « Interactions et violences dans les supermarchés : une comparaison Brésil - Québec » (2000), le travail du secteur des services a 3 caractéristiques principales : il induit un contact direct ou échange verbal avec le public, l'attitude et l'expression de l'employé suscitent des réactions émotionnelles chez le client (confiance, peur, amitié ...) les employeurs se servent de cette dimension émotive pour exercer un contrôle au travail de la formation et de la supervision de leurs employés.

Ainsi, nous pouvons nous demander dans quelle mesure la relation au client fait-elle partie du travail de caisse et comment les caissiers se saisissent de ce sujet ?
Hypothèse 1 : La relation au client est au cœur du travail de caisse
Hypothèse 2 : Les caissiers tissent des relations complexes avec les clients
Hypothèse 3 : Ils éprouvent le besoin de partager cette relation entre eux afin de mieux supporter leur métier.

Tout d'abord, je me suis beaucoup basée sur l'étude de Soarès. Il a effectué des entretiens avec 106 caissières et 32 gestionnaires de supermarchés et a écrit des articles sur différents thèmes : les qualifications invisibles, la rencontre entre la caissière et les clients, les interactions et les violences, les qualifications en lien avec les nouvelles technologies ... Ses principales idées sont simples et développées un peu dans chaque article : être caissière nécessite des qualifications particulières, notamment émotionnelles car le travail effectué par la caissière est un travail émotif. Le travail émotif est un travail qui inclut une gestion des sentiments afin de créer une apparence faciale et corporelle qui soit observée publiquement. Autrement dit, le travail émotif des caissiers est de sourire à chaque client et de faire preuve de cordialité et de bonne humeur quelles que soient les circonstances. Ce travail est d'autant plus compliqué que les les interactions entre la caissière et les clients sont traversées de tensions et de rapports sociaux complexes (des aux différences de classe, de sexe, d'âge, de qualification …).
J'ai apprécié notamment la notion de relation, en opposition avec celle de rencontre. Les relations commerciales habituelles sont des rencontres, qui n'ont lieu qu'une fois et qui restent simplement transactionnelles. Ces rencontres peuvent se transformer en relation lorsqu'elles appellent des interactions futures (contrat, clients habitués ...) ou commencent à nouer une relation autre que simplement marchande. Aujourd'hui, avec flexibilité, la précarisation et le développement des achats sur internet, on fait de plus en plus de rencontres ponctuelles mais on tisse de moins en moins de rapports.
Enfin, Olivier Liaroutzos dans l'article « La secrétaire et les autres. Une identité professionnelle en question » (1998) met en évidence certaines difficultés rencontrées par les secrétaires dans la

définitions de leur identité professionnelle qui peuvent se rapprocher de celles des caissiers. En effet, ce métier souffre d'une mauvaise image et d'un manque de reconnaissance. Pour le chercheur, la dépréciation de ce métier ne date pas d'hier, et est particulièrement véhiculée par la littérature, dans laquelle les personnages exerçant ce métier sont souvent stéréotypés et sans profondeur. Ensuite, les secrétaires occupent une position délicate, car les clients peuvent les prendre comme responsable de la bureaucratie et du système tout entier, ce qui est également le cas des caissiers (voir 1.2.1.) Enfin, les secrétaires travaillent beaucoup avec l'information et les secrets, ce qui rend ce métier aussi délicat qu'il n'est important pour la structure. Les caissiers ne travaillent en aucun cas avec le secret mais doivent savoir transmettre des informations aux clients lorsqu'il en a besoin, tout en sachant gérer les émotions des clients et les siennes. Cette lecture m'a permis de mettre en perspective ma recherche.

J'ai ensuite lu des articles plus transversaux sur la grande distribution, comme par exemple sur le temps de travail[1], les contraintes liées à la relation aux clients[2] ou la flexibilité en hypermarchés[3]. Je voulais avoir un regard sur des aspects transverses et comprendre la logique interne, mais les concepts utilisés n'ont pas été remobilisés lors de la rédaction du mémoire car trop techniques et pas assez en lien avec le sujet. Cependant, le peu d'articles rédigés sur le sujet des caissiers montre bien le manque d'intérêt manifesté par les chercheurs en sciences humaines concernant cette profession, et cela a été un des obstacles pendant le travail préparatoire. Les articles de Soarès sont effectivement assez anciens, bien que toujours d'actualité, et seuls quelques livres sont parus récemment sur ce sujet : Ê*tre caissière* (caissier), de Sophie Bernard[4], ouvrage sociologique visant à informer les jeunes dans leur orientation professionnelle , et *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution*[5], dont une petite partie se rapport aux caissiers eux-mêmes.

Dans la plupart des documents que j'ai étudiés, notamment les articles de Soarès et le livre de Sam, le terme « caissière » était préféré à celui de « caissier ». C'est également le cas dans la vie courante. La plupart des postes de caisse sont effectivement occupés par des femmes, pour des raisons sur lesquelles je ne m'attarderai pas ici mais pourraient faire l'objet d'une autre étude. Dans cet mémoire, j'ai du faire un choix quant au terme à utiliser, et j'ai choisi de retenir le terme de « caissiers » dans la plupart des cas,car je considère que ce terme est générique et non connoté sexuellement.

Dans le premier temps de ma recherche, j'ai exercé le métier de caissière dans une grande

[1] Bosch Gerhard, Lallement Michel. « Emploi et temps de travail dans la grande distribution alimentaire allemande » In: *Formation Emploi*. N.36, 1991. Numéro spécial : la formation professionnelle continue (1971-1991) pp. 23-35.
[2] Pascal Ughetto, « La relation de service au client : source inévitable de contrainte pour les travailleurs ? » In *Relations industrielles*, vol. 61, n° 3, 2006, p. 490-512
[3] Guélaud Francoise. « Les diverses formes de gestion de la flexibilité dans les hypermarchés ». In: Formation Emploi. N.35, 1991.pp. 3-13.
[4] Bernard, Sophie, (2011) *Être caissier (caissière), Lieux Dites.*
[5] Marlène Benquet (2013), *Encaisser ! L*a découverte

surface culturelle (vendant principalement des livres mais aussi des CD, DVD et jeux) située au cœur de Paris durant deux mois et demi. Au fil des jours, j'ai pris des notes à la volée lorsque j'étais témoin ou actrice de situations incongrues ou intéressantes qui pouvaient m'aider à élaborer des arguments pour la recherche. J'ai également fait quelques « expériences » afin d'étudier la réaction des clients et j'ai fais quelques comptes durant des journées entières afin d'avoir quelques données chiffrées. J'ai compilé toutes mes notes dans un cahier dont certains extraits ont été utilisés comme illustration. Grâce à cette expérience, j'ai pu être observatrice et actrice à la fois. Comme j'ai réalisé ce mémoire plusieurs mois après la fin de ma mission, j'ai pu prendre du recul sur ma pratique de caissière, la comparer avec celle des témoins enregistrés et l'analyser à la lumière des articles lus. Ce recul est à mon sens nécessaire, car le travail de caissière a mobilisé ma sensibilité et les événements vécus ont besoin d'être décantés pour être bien analysés.

Dans un second temps, j'ai réalisé des entretiens avec des caissiers et caissières. Comme le temps dont je disposais était relativement court à cause de mon départ en Allemagne début avril, j'ai fait au plus simple pour trouver des personnes voulant témoigner : j'ai ainsi sollicité deux collègues (un caissier et un des responsables caisses) et pris contact avec des connaissances d'amies ou de collègues. L'échantillon que j'ai réussi à regrouper est finalement, à mon sens, assez représentatif car les personnes enregistrées ont des expériences diversifiées : de un an à une dizaine d'années d'expérience en tant que caissier, dans des magasins spécialisés (bricolage, culture) ou grande surface, de taille différentes (magasin de quartier et très grande surface). Pour être plus précise, j'ai interrogé :

- Julie, étudiante qui a travaillé deux ans en grande surface de quartier à temps partiel.
- Laura, étudiante qui a travaillé trois ans en hypermarché à temps partiel puis à temps plein.
- Léa, caissière depuis trois ans à temps partiel en grande surface de quartier.
- Clarence, caissier en grande librairie depuis 2 ans et effectuant divers contrats de caisses depuis 15 ans.
- Pierre, responsable caisse en grande librairie depuis 4 ans, auparavant caissier pendant deux ans.

Enfin, j'ai procédé à une étude de corpus, composé de différents types de supports : un livre et des conversations sur un forum. Le livre est celui d'Anna Sam, *Les Tribulations d'une caissière*[6], qui est fait de diverses anecdotes vécues sur le métier de caissière. J'ai étudié la façon dont elle raconte ces anecdotes, la construction du livre et ce qu'elle a choisi de montrer du métier. Concernant le forum, j'ai analysé une partie du « le topic des caissières »[7] sur le forum madmoizelle.com. C'est un forum parmi tant d'autres, que j'ai choisi parce que je connais ce magazine depuis plusieurs années. J'en ai extrait quelques anecdotes et paroles d'internautes et

6 Anna Sam, 2009, *Les tribulations d'une caissière*, Le livre de poche

7 http://forums.madmoizelle.com/sujets/topic-des-caissieres.37576/ consulté le 21/02/2015 à 20h18

analysé la manière dont les jeunes caissières parlent de leurs clients. J'ai essayé de mélanger les sources et les analyses dans l'argumentation, même si certaines sources se prêtent plus à l'illustration d'une partie en particulier.

Ainsi, grâce à tous ces éléments, nous allons étudier le travail de caisse en rapport avec les clients et mettre nos hypothèses à l'épreuve. Tout d'abord, nous comparerons plusieurs sources afin de comprendre l'importance de la relation au client dans le travail de caisse et de définir les qualifications nécessaires à ce poste. Ces qualifications sont d'autant plus nécessaires que le caissier occupe une place important dans l'organisation qu'est une grande surface. Ensuite, nous nous pencherons plus attentivement sur ces relations afin de comprendre comment et pourquoi elles se tissent. Ces rapports sont traversées par des tensions et d'émotions qu'il nous faudra étudier afin de mieux les comprendre. Ces diverses relations ne sont pas sans conséquences pour le travailleur : nous verrons enfin comment les caissiers en parlent, dans quel but, et quelles sont conséquences de ce partage.

1.) La transaction fait partie du métier et entraîne une relation commerciale

Cela ne fait pas de doute, le client est au centre du métier de caisse, car c'est lui qui permet au caissier de procéder à l'encaissement. Mais est-ce là la seule mission du caissier ? Dans cette partie, nous verrons quelle place occupe le client dans le travail du caissier et quelle importance il occupe dans l'organisation suite à cette relation au client.

1.1.) Quand la relation est cœur du travail, des qualifications particulières sont nécessaires.

Les différentes structures commerciales accordent plus ou moins d'importance à la relation au client, selon leur marché et leur clientèle. Mais quelle que soit l'organisation, les caissiers ont souvent affaire aux mêmes situations et ont besoin de certains qualifications afin de mener à bien leurs missions.

1.1.1.) L'importance de la relation client varie selon les enseignes mais demeure toujours présente.

Par définition le travail de service s'effectue toujours avec un client. Le caissier, effectuant une action pour le client et ne pouvant pas travail sans lui, effectue bel et bien un travail de service. La relation au client devrait alors être toujours être présente lorsqu'on tente de définir ce métier. Nous allons voir si tel est le cas.

Penchons nous d'abord sur la vision que l'organisation elle-même a du métier de caissier. Pour cela, analysons quelques fiches de postes et offres d'emploi.
Dans une annonce[8] pour une grande surface par exemple, aucune qualification n'est demandée et le poste n'est pas décrit, comme si ce n'était pas nécessaire pour ce métier (alors que c'est légalement obligatoire). En effet, dans la catégorie "poste", seules trois lignes sont inscrites : « Incompatible avec emploi du temps étudiants. CDD à temps complet 35h. Recrutement sur toute l'île de France. » Dans une autre annonce[9] au contraire, la relation client est au centre de l'annonce et l'encaissement apparaît à la fin, comme si c'était la tâche la moins importante[10]. Enfin, une annonce des Galeries Lafayette[11] présente tous les aspects du métier sans mettre l'accent sur l'un d'eux. Ainsi, la conception du métier de caisse dépend des magasins, du service qu'ils entendent apporter au client, de leur exigence de standing (on comprendra que les Galeries Lafayette soient un peu plus exigeantes que Carrefour en terme de service, par exemple) et certainement de ceux qui rédigent les annonces.

8 https://www.keljob.com/offre/hotes-ses-de-caisses-h-f-14981316#/xtor=CS1-651 consulté le 18/04/2015 à 14h10
9 http://fr.jobdiagnosis.com/listing/listingnewlayout.php?id=3615946&aff_id=jobijoba&sub_id=feed&feed=true consulté le 18/04/2015 à 14h16
10 Voir Annexe 1
11 http://recrutement.galerieslafayette.com/postuler/offre/2887-caissier-temps-partiel-h-f?idOrigine=1025 consulté le 18/04/2015 à 14h18

Anna Sam, dans *Les Tribulations d'une caissière (2009)* critique le fait que les magasins ne demandent aucune qualification particulière : *« l'entretien d'embauche n'aura duré que quelques minutes histoire de vous faire répéter ce qu'il y a déjà sur votre CV et de vous demander in RIB. Des test psychotechniques ? UN peu de calcul mental ? Et puis quoi encore ! … […] Vous devenez caissière, pas notaire ! »* (p 11) *« Ce n'est pas grave si vous n'avez jamais travaillé de votre vie, si vous ne savez pas compter […], pourvu que vous soyez disponible tout de suite, que vous acceptiez le salaire mirifique proposé […] »* (p27) La disponibilité semble être le seul critère de sélection. Encore une fois, cela dépend des magasins ciblés, mais c'est souvent le cas pour les grandes surfaces. Cela participe au manque de considération que l'on accorde généralement à ceux qui exercent ce métier.

Penchons-nous à présent sur des éléments plus « officiels ». Dans la fiche de poste de la librairie dans laquelle j'ai travaillé et de l'organisation syndicale des librairies indépendantes, la relation au client est présente et semble prendre une grande place dans le métier. Les premières missions décrites sont celles de l'accueil, avant celles de la préparation de la caisse et de l'encaissement. Neuf tâches[12] y sont décrites, toutes en rapport avec le client mais sans qu'elles ne nécessitent une forte implication émotionnelle ou psychique de la part du caissier. Elles relèvent toutes de la simple information ou du service : « présenter les différents service du magasin » « rechercher un prix » «accueillir le client (attitude, mot aimable) ». Ensuite, dans la cotation de l'emploi-repère, issue de l'accord de branche, la dimension relationnelle du poste de caissier correspond à D2 (sur 7 niveaux) : « échanger des informations factuelles -fournir des explications »[13] L'organisation admet donc bien l'importance de la relation caissier/client mais ne considère pas que les échanges sont développés. L'employé doit donc simplement connaître le fonctionnement des différents services et pouvoir renseigner les clients.

Mais quelle que soit la vision de l'organisation, c'est finalement celle de ceux et celles qui exercent vraiment ce métier qui importe. Selon l'investissement, qu'ils mettent dans leur métier, ils le pratiqueront différemment et iront contre ou dans le même sens que l'organisation. Ainsi, pour certains caissiers, la fonction de caisse correspond plus ou moins avec celle de la fiche de poste que nous avons analysée.
Pour Julie, caissière pendant deux ans en supermarché de quartier, la fonction du caissier *« C'est encaisser … accueillir et encaisser les achats du client à la fin de ses courses ».* On retrouve la notion « d'accueil » présente dans la fiche de poste. Idem pour Clarence, caissier depuis une quinzaine d'année et ayant travaillé pour différentes enseignes, qui considère que renseigner les clients est un de ses rôles, mais qu'il doit être limité : Mon rôle, « *c'est encaisser les clients, et les*

[12] Voir annexe 2
[13] Voir annexe 3

renseigner mais pour moi dans une certaine mesure ... [...] Donc j'ai appris à couper court, c'est à dire que je suis poli, je suis cordial, je renseigne les gens, sauf que quand ils ont plus de deux ou trois questions je les envoie à l'accueil parce que ça ne relève pas de mes compétences » Pour i Pierre, responsable caissier dans une grande librairie parisienne depuis quatre ans *« Le premier rôle du caissier c'est de procéder à un encaissement c'est à dire une transaction commerciale où il perçoit de l'argent et déstocke un article pour un client ».* La fonction d'encaissement reste pour tous les caissiers essentielle, mais la présence du client créé une fonction d'information. De la tâche technique découle un aspect relationnel : l'accueil et le renseignement du client. Pierre poursuit ainsi : *« Maintenant ça se limite pas à ça, il y a l'aspect commercial, relation commerciale qui est pour moi important. »*

Ainsi, de manière général, on s'accorde à dire que l'encaissement et le renseignement des clients sont primordiaux dans le métier de caisse, mais comme le dit Pierre, le métier ne se limite pas à cela.

1.1.2.) La relation nécessite des qualifications multiples

Comme vu dans l'introduction, le métier de caisse est souvent perçu comme étant un métier facile, que tout le monde peut exercer et qui ne nécessite pas de qualifications particulières. Mais le contact permanent avec les clients nécessite en fait différentes qualifications, qui ne sont pas techniques mais émotives. Soarès, dans *« Les Qualifications invisibles dans le secteur des services : le cas des caissières de supermarchés » (1998)* met l'accent sur ces qualités nécessaires aux caissiers mais qui ne sont pas reconnues comme telles. Pour lui, le travail dans les services nécessite : un contact/échange verbal face à face, une attitude et une expression du travail qui provoque une émotion chez le client et un contrôle des activités émotives par les supérieurs par le biais de formation et supervision. C'est la dimension émotive du travail. Les caissiers doivent pleinement savoir gérer cette dimension grâce aux aptitudes émotives : les caissiers doivent « tenir compte du statut et du bien être de l'autre grâce à un « effort invisible qui, au même titre que le travail domestique, n'est pas vraiment considéré comme un travail, mais qui n'en reste pas moins crucial pour l'accomplissement des autres tâches » (Hochschild 1983 p 167). » Ces efforts sont invisibles car les compétences émotives (savoir sourire en toute circonstances, se mettre en retrait en cas de conflit, savoir gérer l'agressivité et le mécontentement des clients) sont perçues comme des dons que toutes les femmes ont naturellement. Et comme la majorité des postes de caissiers sont tenus par des femmes, on considère qu'aucune qualité autre que les naturelles ne sont nécessaires. Cependant, il en est tout autrement en réalité, et j'en ai fais l'expérience durant mes premiers jours : on ne peut s'improviser caissier. Analysons les qualifications et les compétences nécessaires.

Tout d'abord, pour Soarès dans « Nouvelles technologies = nouvelles qualifications ? Le cas des caissières de supermarché » (1996) , est appelé qualification : *« tout le savoir (in)conscient que*

quelqu'un possède pour accomplir son travail » (p38). Il est accumulé toute la vie. Dans les annonces auparavant citées, l'une spécifie : « vous avez le sens de la relation client », ce qui n'est pas très précis et ne renvoie à aucune compétence particulière. Une autre précise qu'il faut être « enthousiaste et positif » et que « votre sens du service et vos qualités relationnelles pour satisfaire une clientèle exigeante ». On peut ici nettement mieux comprendre que le métier n'est pas forcément aisé : il faut rester « positif » en toute circonstance et les qualités relationnelles renvoient à l'adaptation. Dans la fiche de poste du syndicat des librairies indépendantes, dans la liste des aptitudes majeures[14], au contraire, seules 2 lignes sur huit renvoient aux qualités relationnelles requises : « appliquer une procédure tout en maintenant une relation, un climat convivial » et « Réagir rapidement en situation problématique » (sous-entendu avec les clients).

Or, pour les caissiers interrogés, les compétences indispensables pour être caissier ne sont pas innées et sont bien plus compliquées que d'avoir le « sens de la relation client ». Les compétences techniques ont été peu mises en avant par les caissiers interrogés. L'efficacité et la rapidité étaient toujours mentionnées, mais les compétences émotives étaient plus volontiers développées et détaillées, car perçues comme plus importantes par les caissiers. Ainsi, Léa considère que le contrôle de soi, entre autres, est important : *« qu'elle soit efficace, souriante, rapide, qu'elle soit attentive envers le client surtout [...] s'il y a un problème , elle doit garder son calme, je pense que c'est même la première chose, garder son calme. »* Pierre insistait également sur cet aspect au cours de l'entretien : *« pour réussir à tenir ce métier de caissier pendant plusieurs années il faut avoir une maîtrise de soi et une ... un certain détachement, je pense. Pas d'implication personnelle. […] Il faut avoir un certain détachement dans le sens où il faut prendre du recul sur ce que tu représentes dans le cadre de ton travail. »* Ces compétences sont surtout nécessaires en cas de conflit : *« il faut que le caissier soit en capacité de geler la situation, de quitter son poste, de venir chercher un responsable, après c'est plus son problème »*. Le caissier en contact permanent avec la clientèle peut ainsi s'investir émotionnellement, devenir irritable voire susceptible. Pour Clarence, les qualités principales sont même assez complexes : *« Il faut être poli […], savoir être diplomate, [...] mais avoir du répondant en restant cordial, pour pas qu'on te fasse chier, être rapide mais en restant concentré » « tu te régules en permanence, tu t'auto régules. […]T'es gentil avec les gens mais tu peux pas l'être trop parce que sinon c'est pas possible, si tu te préserves trop et que t'es trop froid c'est pas cool non plus et tu peux aussi te couper de l'équipe donc c'est un dosage permanent »*. Ainsi, il ne suffit pas d'être à l'aise avec les inconnus et d'aimer discuter. Travailler en caisse nécessite un savant dosage d'implication et de recul, de gentillesse et de fermeté qui ne s'improvisent pas mais s'acquièrent avec le temps. Et en cas de conflit, la qualification sociale, comme l'entend Goffman (1967 : 103) est utile : c'est « la capacité d'éviter l'embarras aux autres et à soi-même ». Dans ce contexte, la qualification sociale évite également des embarras à l'organisation elle-même.

[14] Voir Annexe 4

Ainsi, ce qui est simplement appelé dans les offres d'emploi « qualités relationnelles pour satisfaire les clients « ou « le sens de la relation client » correspondent à une multitude de compétences : politesse, cordialité, attention portée aux clients, sourire en toutes situations, diplomatie en cas de conflit et pas d'implication personnelle.

Cependant, ce qui peut dérouter un caissier débutant dans le métier c'est l'acquisition de toutes ces qualités, par l'expérience, la pratique et les, années Selon Soarès,« Sur la ligne de feu : la rencontre entre la caissière et les clients des supermarchés » (1998), *« La caissière qui travaille plus longtemps dans un magasin a plus de chance de connaître les clients et avec son expérience de travail elle va utiliser différentes méthodes pour les approcher et pour les traiter »* (p4). J'ai effectivement fait l'expérience de cette apprentissage. Dans les premières semaines, je découvrais toutes les situations possibles avec les clients, et j'apprenais ce qu'il fallait répondre ou faire dans chaque situation. A la fin de mon contrat, je commençais à peine à me sentir à l'aise dans les situations les plus compliquées. Comme tous les métiers, celui de caisse nécessite de l'expérience.

Ainsi, tous les caissiers semblent être d'accord pour dire qu'afin de bien remplir son poste et de pourvoir gérer toutes les situations possibles, ils doivent avoir certaines qualifications, qui ne font toute la différence lorsque d'un problème survient.

1.2.) L'importance des caissiers pour l'organisation

Au vu de la position centrale du client dans le travail des caissiers, ceux-ci occupent un rôle déterminant pour l'organisation, car ils sont garants de l'image de la structure et de la rentrée d'argent. Mais cette responsabilité n'empêche pas que des relations cordiales se tissent entre les deux, ce qui participe même de la bonne image de la structure.

1.2.1) Une position cruciale …

Pour la bonne marche du magasin, toutes ces qualifications sont cruciales, car le client remarquera forcément leur absence. Les caissières sont « considérées comme des « pare-chocs organisationnels » (p7) entre les clients et l'entreprise » selon Soarès, dans *« Interactions et violences ... »* (2000) Quoi qu'il se passe dans le magasin, ce sont souvent les caissiers qui sont tenus pour responsables. Lorsque les clients se plaignent auprès d'elle, Laura répond : *« moi je disais que j'y étais pour rien, je sais pas ce qui se passe dans les rayons, c'est pas nous qui gérons ça donc voilà je les menais vers le responsable si besoin mais voilà je suis que caissière, j'y peux rien. » « C'est la seule personne qu'ils ont en contact , la seule personne qu'il voient du magasin »*. Selon l'expression de Clarence, les caissiers sont « les catalyseurs » de toute la tension ressentie par les clients lors des achats. L'internaute Nyx écrit, sur le forum Madmoizelle *« en fait nous les caissières on est vraiment les boucs émissaires ».* Par choc, catalyseur, bouc

émissaire : toutes ces expressions contiennent l'idée de violence que doivent gérer les caissiers du mieux qu'ils le peuvent afin de laisser une bonne image de l'enseigne au client. (voir 2.2)
Soarès (« Sur la ligne de feu … » 1998) utilise une métaphore dans laquelle l'espace des produits est le paradis et l'espace d'achat le dur retour à la réalité. *« La caisse est la fin du jardin et le retour à la brutalité du marché »* (Chauf, 1989 p70) « *Les caissières du supermarché […] sont à un point critique puisqu'elles marquent la fin du rêve de la consommation et le retour à la dure réalité de la transaction financière.»* (Soarès, 2000) Et à ce moment là de la consommation, la caissière a une position cruciale : elle doit rendre d'achat le plus agréable possible. C'est ce que décrit Pierre : l'aspect commercial du métier, *« c'est le fait de réussir à ... un minimum de courtoisie ou un peu de dialogue particulier avec le client à rendre l'encaissement le plus agréable possible ».* Pour le caissier, il en va de sa survie : s'il n'a pas le recul et la diplomatie nécessaires, il rend l'acte d'achat encore moins agréable pour le client, qui a le plus souvent le pouvoir (Voir plus bas, 2.2) Il risque alors des remontrances voire des altercations, qui terniront l'image du magasin et remettront parfois en cause son emploi. En fait, la position du caissier est cruciale pour l'enseigne et pour le client : il doit donner une bonne image de l'enseigne et rendre la transaction agréable. Ainsi, tout le monde y trouve son compte. Du moins, si le caissier possède toutes les capacités.
De plus, selon Soarès, le travail des caissières est stratégique : c'est le point d'accès entre l'organisation et la clientèle et si situe au début du circuit de l'argent dans l'entreprise. C'est pourquoi les caissiers doivent avoir un minimum de qualifications techniques (ne pas faire d'erreurs de caisse) et relationnelles (savoir se maîtriser et donner une bonne image de la marque.) Enfin, cette image positive que doivent véhiculer les caissiers se transmet également par la tenue de travail et l'apparence physique (maquillage, coiffure). Certains magasins et responsables peuvent être très strictes concernant ce sujet, mais ce n'était pas le cas du magasin où j'ai travaillé, c'est pourquoi je n'ai pas cherché à creuser davantage ce sujet. Mais une belle apparence et une tenue irréprochables peuvent être demandés aux caissiers, ce qui confirme le fait qu'ils ont une importance capitale dans l'image que se font les clients.

Point de contact et de renseignement privilégié et passage obligé : les caissiers endossent une lourde responsabilité quant à la réputation d'une enseigne, ce qui ajoute des tensions à ce métier déjà précaire et incertain. Mais afin de véhiculer une meilleure image de l'enseigne, une tâche supplémentaire peut être préconisée par les responsables.

1.2.2.) … qui peut induire une relation personnalisée au client

Pour Pierre, la relation caissier-client est fondamentale pour le magasin : *« Je suis satisfait quand je constate qu'on voit des clients plusieurs fois par semaine, qui repassent assez régulièrement, […] parce qu'ils ont une discussion avec un caissier qu'ils poursuivent, ou que tel*

caissier s'intéresse à tel domaine, ça peut être divers et varié ! » Il faut noter que cette exemple n'est valable que dans la situation de cette librairie, qui est à la fois un magasin de quartier et une librairie, que fréquentent beaucoup de client habitués. Il est peu probable que des clients se rendent en grande surface pour discuter avec les caissiers, sauf peut-être dans des cas de flirts ou de personnes âgées habituées. Cependant, même lorsque le client entre dans le magasin par nécessité, il peut se diriger au moment de l'achat vers une caisse particulière. C'est ce que m'a dit Julie : *« Ils choisissent leur caissière, tu le sais ça ? »* Une collègue m'a effectivement confié un jour qu'un certain client passait toujours à sa caisse et qu'ils discutaient toujours du même sujet ensemble. Cette préférence manifestée par les clients montre bien que le caissier joue un rôle commercial.

Pierre pense même que le caissier garde une importance commerciale même s'il n'engendre aucune vente (contrairement aux vendeurs par exemple). En effet, il n'additionne pas uniquement les articles mais tisse une relation commerciale qui peut être importante pour le magasin : *« il y a l'aspect commercial, relation commerciale qui est pour moi important. C'est à dire être en capacité de rendre un acte qui 'est pas forcément agréable, l'acte d'achat. […]. Quand il s'agit de déposer ses bouquins à la caisse après avoir fait une file d'attente et de sortir la carte bleue le moment n'est pas le meilleur. C'est le fait de réussir à ... un minimum de courtoisie ou un peu de dialogue particulier avec le client à rendre l'encaissement le plus agréable possible, ce qui est important pour l'enseigne. »* Pierre souligne deux choses ici : le caissier détient un rôle difficile car il est là pour matérialiser un acte d'achat, ce qui est, il faut l'avouer, peu agréable : il est de plus préférable que le contact contienne un échange personnalisé. Le caissier doit individualiser la relation avec le client afin que l'acte d'achat ne soit pas seulement monétaire mais se transforme en échange humain et individuel. *« C'est pas une exigence mais je pense que si on veut justement considérer que le caissier a un vrai rôle commercial et un rôle important dans l'acte d'achat, c'est lui qui matérialise ! Il peut se passer beaucoup de choses dans les rayons, s'il dépose ses bouquins parce que le caissier a fait la gueule ou il y avait trop de monde ou quoi c'est une vente de perdue. Il a une fonction particulièrement importante, […] c'est la dernière image que le client a et emporte du magasin »,* développe Pierre. Cette relation individualisée est cependant toujours tournée vers la vente et n'est pas gratuite : elle permet de fidéliser le client et ainsi de l'inciter à revenir. Si l'échange se passe mal en caisse, tous les efforts déployés au préalable (équipe d'accueil, vendeurs) s'en trouvent anéantis. Constater un renoncement d'achat de la part d'un client à cause d'un caissier peut semble rare, mais cela s'est déjà produit. En deux mois d'expérience, j'ai pu assister à de tels événements, ce qui est assez désagréable pour le caissier ainsi que pour toute l'équipe, car les autre clients présents assistent aux événements et peuvent retenir une mauvaise image du service, même s'ils ont eux-mêmes vécu que de bonnes expériences en caisse.

A nouveau, le point de vue de Pierre est à relativiser : il est responsable du service caisse d'une grande librairie qui accorde une grande 'importance au « service client », étant donné en tenant

compte des concurrents, à savoir : internet la concurrence d'internet et ainsi que d'autres grandes surfaces culturelles.

Ainsi, la relation au client est bien au cœur du métier de caisse. Les caissiers sont d'accord pour dire que leur métier nécessite des qualifications spécifiques afin de faire face à toutes les situations. Ces qualifications sont d'autant plus nécessaires que le caissier occupe une place stratégique. L'organisation peut même attendre des caissiers qu'ils aient une relation individualisée avec les clients, au vue du rôle crucial qu'ils occupent. Cet échange personnalisé peut cependant intervenir finalement naturellement lors de l'encaissement pour de multiples raisons et de multiples façons, ce que nous allons à présent étudier.

2.) Quand la transaction devient une rencontre humaine

« Ouais, ben, en fait, à part le biiip du scanner, c'est pas si excitant... Heureusement, il reste le contact humain avec le client » (*Les Tribulations d'une caissière*, p13). A travers son livre, Anna Sam montre bien que les client sont tous différents et qu'ils provoquent souvent des situations inattendues qui pimentent le quotidien des caissiers. Ainsi, les caissiers ne font pas de simple rencontres mais également entretiennent des rapports avec les clients (selon la définition de Soarès), amicaux ou tendus.

2.1.) Les relations apaisées dues au besoin d'échanger

Le contrat qui lie le caissier à l'organisation ne crée que des transactions entre les clients et les caissiers. Ce sont ensuite les personnes elles-mêmes, en tant qu'humain et non plus en tant que caissier ou client, qui font de cette transaction une rencontre unique, lorsqu'ils en expriment l'envie ou le besoin.

2.1.1.) La discussion à l'initiative des clients

Nous l'avons vu, pour des responsables de caisse comme Pierre, il est préférable que le caissier individualise la transaction en discutant avec le client. Mais souvent, il n'a pas besoin d'entamer cette discussion puisque c'est le client qui en prend l'initiative. Les sujets peuvent être divers : questions concernant les produits, curiosité, commentaire quant à l'acte d'achat …

Les caissiers interrogés disent même que les clients peuvent avoir besoin de parler, à l'instar de Julie : *« En général oui [je discute avec les clients] parce que comme je t'ai dis il y en avait qui avaient besoin de parler »* Finalement, la grande surface est un lieu privé, car appartient à une entreprise, mais ouvert sur l'extérieur, car s'y mêlent tous les publics. L'acte d'achat se fait durant le temps libre, voire considéré comme un loisir personnel, ce qui tend à supprimer ce lien de subordination : la caissière accomplit certes un travail de service, mais pendant ce temps, rien n'empêche le client d'ouvrir une discussion, si le caissier est capable de combiner les deux choses à la fois.

Certains clients sont mêmes conscients d'avoir besoin de parler et le disent clairement. Au cours de mon expérience en caisse, un client m'a demandé s'il était nécessaire de prendre un sac en plastique pour entrer dans d'autres magasins après son achat. Quand je lui ai répondu que le ticket de caisse suffisait, il m'a répliqué « Évidemment, c'était juste histoire de parler ». J'ai trouvé cet échange très révélateur et il peut éclairer bien des situations dans lesquels les clients posent des questions assez évidentes uniquement pour rester quelques secondes de plus à la caisse et discuter avec les caissiers.

Mais dans la plupart des cas, lorsqu'un client se sent l'envie de parler il n'a pas besoin de trouver «

d'excuse » : la caissière étant disponible et en quelque sorte « forcée » ou « obligée » d'écouter et de répondre, car selon eux cela fait partie du service qu'elles doivent fournir. Ainsi, ils se contentent d'ouvrir la discussion en racontant une anecdote ou en parlant d'eux. J'ai ainsi servi un client qui m'a raconté ses histoires de familles, plutôt tristes, et qui a clôturé la discussion en disant « Au revoir et merci pour l'écoute et pour le psy ».

Enfin, parfois le contact agréable peut survenir en fin de transaction à la prononciation de deux simples mots : « bon courage ». Avec cette expression, le client montre au caissier qu'il se rend compte que son travail n'est pas simple. Et cela peut transformer une transaction simple en transaction agréable voire sympathique. Je me suis amusée à compter durant six journées de travail.[15] Au cours d' une journée de travail (entre 6 et 9 heures), entre 1,3 et 3,7 % des clients m'ont souhaité « bon courage » soit 2,5% en moyenne. Pour un caissier qui voit entre 200 et 600 clients par jour, dix personnes qui lui souhaitent bon courage peuvent faire une vraie différence dans son ressenti et dans sa journée de travail. Sur le forum de Madmoizelle.com, l'internaute Nyx a écrit à ce sujet : *«… Ou les gens super polis qui disent bien « bonjour, merci beaucoup, au revoir, bon courage ». Ça a le don d'illuminer les moments pourris où tu viens de te taper 10 cons d'affilés qui ne disent ni bonjour ni merci »*

Le dialogue peut se nouer avec les clients de diverses manières, selon l'humeur de chacun et selon la structure. Dans une librairie, il est facile d'entamer une discussion en demandant au caissier s'il a déjà lu le livre qu'il vient de scanner, par exemple. Mais la discussion est également possible en grande surface, en demandant un renseignement ou en commentant directement la situation de la caissière, comme le raconte Julie : *« Il y avait beaucoup de fois où c'était des dames de l'âge de ma mère à peu près, et qui me questionnaient sur « ah vous êtes jeunes, vous avez l'âge de ma fille, qu'est ce que vous faites dans la vie ? » ce genre de choses, tu vois ? Ça pouvait être avec d'autres personnes que j'avais jamais vues. »* Contrairement ce qu'on pourrait croire, le supermarché peut autant se prêter à l'amorce de discussions que les magasin culturels, tant que l'envie est présente.

Ces discussions peuvent créer une relation de plus en plus personnelle entre les deux parties lorsque le client devient un habitué. Soarès écrit, dans *Sur la ligne de feu (1998): « Il y a même des cas où le client et la caissière établissent un rapport de connaissance, créé sur une base d'identification mutuelle (Goffman, 1963) entre le client et la caissière »* . C'est ce qui arrive avec les clients habitués, comme le racontent Laura : *« on a souvent des clients qui reviennent régulièrement et voilà, oui ça nous arrivait de discuter »* et Julie : *« le matin c'est presque que des habitués donc là c'est presque à chaque client pour certains jours. [que l'on discute]»*. Ces discussions sont évidentes pour les caissiers : ils apprennent à connaître les clients réguliers et tous deux connaissent leur sujet de discussion favori, si bien que cela devient naturel et habituel,

[15] Voir annexe 5

pour les deux, d'entamer une discussion. Finalement, le travail de caisse n'est qu'un métier de service comme un autre, même si les transactions peuvent être très courtes.

La cas extrême du rapport de connaissance, c'est lorsqu'un client veut faire un cadeau au caissier. Julie raconte : *« Par exemple il y avait ce monsieur qui passait souvent à ma caisse, […] ça se passait bien, […] et un jour il sort et il rerentre et passe à ma caisse et me dit « voilà c'était pour vous »* , *et il m'avait acheté une bouteille de champagne et du chocolat, [...] comme c'est un magasin de quartier, il me voyait très régulièrement, il connaissait mon prénom et voilà on parlait un petit peu et il m'a fait ce cadeau là. »* Ce client a offert un cadeau à Julie parce qu'ils se connaissaient bien et qu'ils s'appréciaient mutuellement. Ce genre d'épisode arrive ponctuellement, surtout dans les magasins de quartier, mais les caissiers se voient souvent interdire d'accepter les cadeaux de la part de la clientèle, quelle qu'en soit la forme, comme me l'a expliqué Laura, qui travaillait en hypermarché. Mais cette anecdote prouve bien à quel point la relation caissier-client peut être individualisée, comme le souhaitait Pierre, lorsque les deux parties se connaissent suffisamment.

D'aucuns peuvent penser qu'il n'y a que le client qui puissent librement amorcer une discussion lorsqu'il en a l'envie, même si la relation sera ensuite mutuelle, parce qu'il est client et que le caissier doit rester un caissier. En réalité, les cas où c'est le caissier qui manifeste cet envie ne sont pas rares.

2.1.2.) La discussion à l'initiative du caissier.

La relation commerciale n'est pas forcément unilatérale et peut être à l'initiative du caissier lui-même. Sans conversation, même brèves, avec les clients, *« c'est vraiment déprimant comme boulot »,* comme le dit Clarence. Selon lui, *« si tu en restes à "bonjour, 8 € 12 au revoir", tu te sens vraiment une merde et tu sens vraiment le côté robotique … [quand] je vois passer des disques que j'aime bien, j'en parle avec les gens, ils me conseillent des trucs […] »* Dans ce cas, la discussion est facilitée par le fait qu'il encaisse des produits culturels, grâce auxquels ont peut facilement commencer une discussion. Mais même lorsqu'il était caissier en grande surface, il discutait de la même manière avec les clients.

De même que le client, le caissier peut entamer une discussion de multiples façons : parler des produits achetés, commenter, plaisanter…. Clarence, naturellement désinvolte m'a confié : *« Moi je suis un déconneur donc je trouve [quelque chose à dire au client] ! Une fois j'ai eu quelqu'un qui a acheté une cinquantaine de carottes. Quand tu vois passer des trucs qui ressemblent à des bites, à un moment la fatigue et la grande journée, tu craques nerveusement, le client il comprend pourquoi, il y a un échange de regard, on rigole, ça fait partie des petits moments de déconne du quotidien. »* Ainsi, ce peut être le travail lui-même, fatiguant nerveusement, qui peut créer des situations de complicité. Il m'est également déjà arrivé de

commettre une maladresse à cause de la fatigue, de m'excuser auprès du client en expliquant la cause, ce qui fait naître une discussion lorsque le client demande *« vous travaillez depuis quelle heure ? ».* Cette complicité nécessite néanmoins que le client considère que le caissier ait le droit de faire des erreurs, ce qui n'est pas toujours le cas.

J'ai également remarqué que lors des longues journées passées en caisse, il m'arrivait de commencer à de laisser mon esprit vagabonder ailleurs pendant que j'encaissais, tant les gestes étaient devenus automatiques. Je pouvais effectuer une transaction entière sans être pleinement présente dans ce que je faisais, ce qui pouvait éventuellement aboutir à des erreurs. J'ai alors remarqué que le fait de discuter brièvement avec les clients me ramenait au moment présent et facilitait ma concentration. Pour Léa c'est le contraire : discuter avec les clients permet de se changer les idées : *« au bout d'un moment c'est le train-train quotidien, on fait passer les articles et pour changer un peu on a envie de discuter un peu le client, savoir ce qu'il devient, quand ce sont des clients réguliers en plus, savoir comment la fille va, le mari »* Dans les cas de clients réguliers, les discussions ne sont donc pas uniquement engagées pour passer le temps, mais sont déclenchées suite à un réel intérêt et une réelle empathie du caissier pour la personne et lorsque la transaction entre les deux personnes s'est transformée en relation presque amicale. Ainsi, les discussions avec les clients font partie des moments agréables de la journée des caissiers. Lorsque j'ai demandé quels étaient ces moment agréables, Clarence a répondu, entre autres : *« lorsqu'il y a des clients sympas, parce qu'il y en a, il y en a beaucoup, on discute, ça fait plaisir ... Tu vois passer un film que t'as beaucoup aimé, t'en parles avec le client, il te dit "ah si vous aimez ça vous aimerez ça ..." c'est sympa ... ».*

Cependant, tous les caissiers ne se laissent pas aller facilement au bavardage, comme me l'a précisé Laura : *« Il y a quelques caissières qui discutent facilement donc oui elles discutaient facilement et d'autres c'est les clients qui viennent parler [...] ».* Cela dépend visiblement de la personnalité de la personne. J'ai moi-même noté que dans mon équipe certaines personnes préféraient parler avec les clients et peu avec les collègues, pour d'autres c'est l'inverse. Tout dépend de la personnalité, des relations que la personne entretien avec les membres de l'équipe, et de la motivation qu'elle a dans son travail.

Enfin, en démarrant une conversation banale avec son client, le caissier lui rappelle implicitement qu'avant d'être un employé au service des clients il est un être fait d'opinions, de sentiments et qui possède des goûts bien à lui. Le fait que certains caissiers osent exprimer leurs préférences et ressentis peut parfois étonner les clients, car ce dernier, en poste, n'est pas censé (implicitement) prendre position. C'est le cas avec le sujet des sacs plastiques. En grande surface, ils ne sont plus distribués gratuitement depuis quelques années, même si certains clients s'en étonnent toujours. En librairie par contre, ils sont encore distribués, en attendant que la loi[16] n'entre

[16] https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/actualites/008384 consulté le 17/05/2015 à 18h50

en vigueur à partir de juillet 2016. Les clients habitués le savent et certains en profitent pour obtenir en librairie les sacs qu'ils ne peuvent avoir en grande surface. Pour l'instant nous n'avions aucune directive concernant ce sujet, si ce n'était de servir les clients. Mais face à divers abus, certains caissiers refusaient de donner plusieurs sacs plastiques à des clients lorsqu'un seul suffisait pour contenir leurs livres. Ce genre de situation déclenchait souvent des discussions animées, dans lesquels les clients mettaient en avant leur « droit au sac plastique » (explicitement ou implicitement) et les caissiers défendaient leurs propres arguments. Ce genre de discussion peut être animée mais toujours à l'initiative du caissier lorsqu'il considère qu'il peut avoir un impact leur utilisation abusive Ainsi, les discussions à l'initiative des caissiers ne sont pas toutes pacifiques lorsque les avis des deux interlocuteurs divergent et que le caissier ne cherche à défendre ses arguments et non à établir une relation habituelle et strictement commerciale.

Ainsi, les deux parties concernées par les transactions peuvent amorcer une discussion, qui sera cordiale ou plus personnalisée. Cette discussion est utile au caissier, car elle rend son travail moins monotone, et au client car elle rend la transaction moins désagréable. Mais malheureusement, ce n'est pas le cas à chaque fois, et les relations caissiers-clients peuvent parfois être tendues.

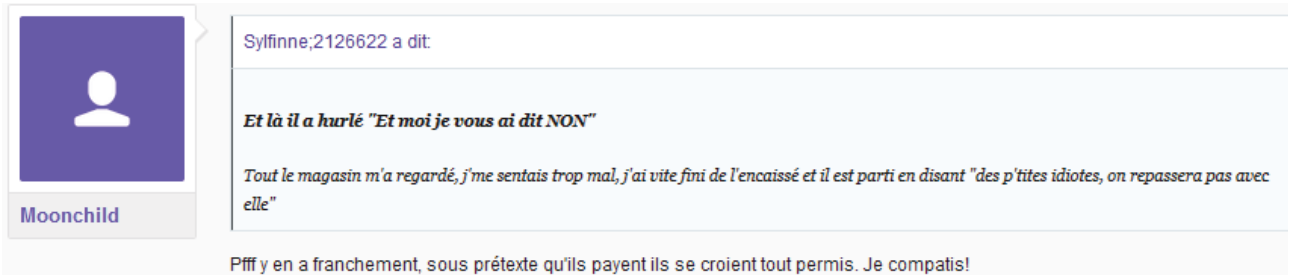
2.2) Les tensions parcourant les échanges

En effet, il existe des multitudes de raisons pour lesquelles un échange peut-être tendu : mauvaise humeur, temps d'attente trop long, mauvaise surprise concernant le montant ou simplement incompréhension. Ces tensions ne sont pas toujours visibles et peuvent être insidieuses : c'est le cas lorsque l'une ou l'autre partie essaie de prendre maîtriser l'échange, ou que le client ne reconnaît pas les qualifications du caissier.

2.2.1) Des micros luttes pour prendre le pouvoir dans l'échange

Dans une transaction commerciale, deux agents sont présents : le client et la caissière, représentante du magasin. Il ne peut y avoir transaction en l'absence d'une des deux parties. A première vue, chaque agent est dépendant de l'autre : le caissier a besoin des clients exécuter son travail et avoir un salaire, et le client a besoin du caissier pour effectuer l'achat des biens qu'il désire. Soarès, dans « Sur la ligne de feu » (1998) souligne que *« Malheureusement, cet esprit démocratique n'existe ni dans les supermarchés brésiliens ni dans les supermarchés québécois. Ce que nous avons pu observer, c'est l'existence d'une inversion autoritaire dans cette relation qui devient une relation inégale et hiérarchisée où les client font la pluie et le beau temps. »* Cela fait référence à l'adage bien connu du « le client est roi », qui est agréable lorsqu'on est client mais qui a des conséquences sur les employés des magasins. De plus, *« Les clients se fondent sur des*

arguments liés au temps et à l'argent et s'estiment en droit d'imposer leurs exigences. Ce sont les caissières qui doivent contrôler cette relation : elles en ont besoin pour accomplir leur travail et ont le savoir nécessaire et ont les informations permettant de traiter la demande du client. Elles luttent donc pour préserver le pouvoir lié à leur savoir, à leur compétences et à leurs qualifications. » (Soarès, 2000, p104) Cette lutte de pouvoir est très bien illustrée dans les chapitre consacrés à la caisse 10 articles (p114) et à la caisse prioritaire (p118) des Tribulations. Anna Sam donne des exemples de clients qui tentent d'aller contre les règles d'encaissement et qui rejettent la faute sur la caissière qui ne fait qu'appliquer les procédures habituelles. Cette suprématie du client est dénoncée par les caissiers également sur internet, notamment par Moonchild, qui réagit directement à une anecdote de Sylfinne :



Soarès illustre également ce point avec la question de la rapidité. En effet, les clients sont toujours pressés et veulent que la caissière effectue la transaction le plus rapidement possible. Cette transaction est dans la journée souvent chargée du client une action parmi d'autres, qui ne doit pas durer longtemps. Mais pour les caissiers, cette transaction là est presque identique aux 300 autres de sa journée, et n'est qu'une question de routine. Le client peut alors avoir *« le sentiment de ne pas être pris suffisamment au sérieux »* (Hugues 1958 p54) Il apparaît bien souvent que ce qui est en jeu, c'est la volonté des clients de contrôler la situation. Il arrive qu'ils protestent quand la caissière va trop vite. Les caissières ripostent en essayant de garder la situation en main par exemple en allant vite quand le client est déplaisant. . (Soarès, « Violences », 2000)

Anna Sam résume ces situations dans lesquelles le client essaie de prendre le pouvoir (p117) : *« Être prise pour une idiote, insultée, devoir sans cesse argumenter, polémiquer, ne jamais céder, être intransigeante … Alors, alors caisse moins de 10 articles, ça vous tente toujours ? Vous ne m'aviez pas dit que vous aviez un début d'ulcère ? Excellent poste si vous voulez le bichonner »* Ces éternelles tensions peuvent être stressantes pour les caissiers qui doivent sans cesse rappeler les procédures, et lutter pour faire appliquer les règles du magasin. Nous voyons ici que les caissiers sont constamment soumise à la double contrainte, celle de l'organisation qui lui dit de faire appliquer les règles et celle des clients qui tentent de les détourner. Ils doivent « apprendre à se distancier pour « tenir » en expérimentant des formes diverses de résistance »[17] … Malgré le

[17] François Aballea, « Sophie Bernard, *Être caissière (caissier)*, Yan Dalla Pria & Nathalie Leroux, *Être organisateur d'évènements sportifs*, Marie-Christine Le Floch, *Être éducateur(trice) de jeunes enfants* », *La nouvelle revue du travail*

peu de liberté de mouvement et de déplacement, les caissiers ont tout de même la possibilité d' « expérimenter » lors de leur travail, notamment afin de faciliter les échanges et limiter les abus des clients. Par exemple, les caisses de la la grande librairie où j'ai travaillé sont très petites et ne possèdent pas de tapis. Les client qui attendent doivent donc garder leurs livres en main (ou dans le panier) en attendant leur tour. Mais beaucoup de personnes tentaient tout de même de poser leurs livres au bout de la caisse pendant la transaction de la personne précédente. Ce simple fait peut déranger la personne précédente, car de fait elle a moins de place pour ses livres, affaires et modes de paiement, et le caissier qui considère que c'est une atteinte l'espace personnel du client. Lorsque cette « intrusion » arrive plusieurs dizaines de fois dans la journée, les caissiers sont naturellement moins tolérants envers ce geste qui peut sembler anodin de l'extérieur mais qui est très agaçant vu de l'intérieur. Les caissiers de Gibert ont alors développé différentes techniques pour empêcher cette situation de se produire : entreposer des petits objets vendus en magasin, des rouleaux de caisse ou d'autres livres à cet endroit précis, ou effectuer des mouvements plus amples pour montrer que toute la place disponible est nécessaire. Malgré ces diverses tentatives, certains clients tentent tout de même de poser leur livre à l'endroit prohibé, quitte à déplacer les objets entreposés par les caissiers. Ainsi, c'est une lutte sans fin qui se joue tous les jours, car chacun estime être en droit d'utiliser cet espace : le caissier car cet espace fait partie de sa surface de travail et de l'échange commercial avec un seul client, et le client car il considère que cet espace est mis à la disposition des clients qui peuvent l'utiliser quand il semble inutilisé. Force est de constater que dans la plupart des cas, c'est le client qui gagne cette lutte, car comme dit précédemment, l'organisation et la société considèrent qu'ils sont plus importants que les employés.

Mais le client n'est pas le seul à vouloir contrôler l'échange et la caissière ne fait pas que réagir aux comportements des clients. La tentative de contrôle de l'échange par le caissier peut passer par la volonté d' « éduquer » le client, ce que j'ai beaucoup expérimenté. Lors d'une transaction, les clients ne savent pas forcément comment travaille la caissière et comment fonctionne la technologie utilisée. Il y a une certaine manière de scanner les articles, un certain ordre dans lequel donner les informations et une certaine manière d'utiliser la carte bleue, par exemple. Lorsque ces manières de faire ne sont pas appliquées, cela fait perdre du temps ou démultiplie les manipulations. Par exemple, les caissières en librairie n'ont qu'une seule manière de scanner les article : avec un scanner appelle « douchette » la plupart du temps, que la caissière a constamment dans la main droite. Les livres quant à eux ne sont « scannables » que du côté du code barre. Lorsque ceux-ci sont cachés, la caissière doit poser son scanner, mettre les livres dans le bon sens et ensuite les scanner. Cela ne pose pas de problème pour les livres de poches, mais lorsque les livres sont plus volumineux et plus lourds, cela nécessite des manipulations plus longues et induit surtout une charge conséquente qui peut provoquer des douleurs musculaires. Afin de limiter ces douleurs, j'essayais d'expliquer aux clients dans quel sens ils devaient poser les

livres afin de me « faciliter la tâche ». C'était pour moi important, car certains jours, les douleurs étaient considérables. Mais après tout, cela ne fait-il pas partie du métier ? La caissière est-elle en droit d'attendre que le client l'assiste dans sa tâche, alors qu'il bénéficie de ce service ? A nouveau, tout dépend de la vision des caissiers et des clients.

Les caissiers essaient ainsi d'éduquer le client afin de faciliter les encaissement futurs. En expliquant aux clients comment procéder pour l'encaissement, elle lui montre qu'elle en sait plus que lui et qu'elle attend quelque chose de lui pour les prochaines fois. Normalement au service de ces personnes, les caissiers renversent la situation et tentent de modifier les comportements des clients, à avoir le dessus sur eux.

Mais la forme la plus développée de lutte pour le pouvoir durant l'échange initiée par les clients restent néanmoins la remise en question du statut du caissier et de ses qualifications. Dans ce cas-là, le client fait bien comprendre au caissier qu'il a le dessus.

2.2.1.) Jusqu'à la négation du statut et les qualifications du caissier

Selon Soarès dans « Violences... » (2000, 107)) , [les caissières] *« luttent donc pour préserver le pouvoir lié à leur savoir, à leur compétences et à leurs qualifications. En même temps, les clients contestent ce savoir. Les abus verbaux des clients visent le plus souvent les compétences pro des caissières. »* D'après Hochschild (1983, p83-84) cité par Soarès (« Violences », 2000) *« là où le client est roi, les échanges inégaux sont la norme, car ce dernier s'estime d'emblée en droit de manifester ses sentiments, fussent-ils désagréables, sous prétexte que l'autre est salarié ».* Ainsi, lorsque l'échange est inégal au profit du client, cela signifie forcément que le caissier est subalterne, et certaines clients le font bien sentir en cas de conflit. J'ai à ce propos assisté à une altercation entre un de mes collègues et un client mécontent, qui lui a dit « vous n'êtes qu'un caissier et vous le resterez toute votre vie ». Lorsque celui qui pensait être en position de force se voit opposer des résistances, il rappelle à l'autre qu'il a le pouvoir afin de le contrainte. Cette contrainte peut également passer par le déni des compétences.

Tous les caissiers ont déjà subi une remise en cause de leurs capacités et de leur statut ; Laura se souvient particulièrement d'un situation où *« un client râlait parce qu'un produit ne passait ou une promotion qui passait pas, la cliente voulait avec un renseignement, du coup je me renseigne et le client âgé derrière commence à râler car il trouvait ça trop lent, que je savais pas faire mon travail, »* Il arrive souvent que lorsqu'un problème arrive, quel qu'il soit, ce soit le caissier qui en soit tenu pour responsable (voir 1.1.) et que ses qualifications soient remises en cause. Ce déni des qualifications est également présent dans la phrase que l'on entend dans les films mais qui est régulièrement entendue par les caissiers, comme me l'a raconté Clarence : *« Elle avait dit quand j'étais à [magasin], elle disait à sa fille "tu as tort de mal travailler, si tu travailles pas bien tu finiras comme le monsieur". Enfin bon je suis pas le seul à qui c'est arrivé ! »* Cela est dû au fait

que le métier de caisse, comme expliqué dans l'introduction, nécessite peu de qualifications techniques et est souvent effectué par des personnes ayant fait peu d'études. Il n'empêche que pour certains caissiers sont qualifiés mais exercent tout de même ce métier faute de mieux. C'est le cas de l'auteur Anna Sam, qui a fait des études des littérature, de Clarence qui est romancier, et d'autres collègues que j'ai côtoyés à Gibert qui étaient graphistes, aide-vétérinaire …). L'internaute Nyx résume bien ce que les caissiers peuvent ressentir :

> La nana qui dit à sa fille "Tu vois, si tu veux pas être comme la dame, il faut travailler à l'école" J'ai juste regarder la gamine en lui disant "C'est vrai que je n'ai eu qu'une mention bien à mon bac et cette année j'arrête mes études à bac+4, quel échec..."
> Ah ouais, ça, ça a vraiment le don de m'énerver. En général ils se sentent quand même bien con quand ils te prennent pour une idiote et que tu leur sors que tu es en Bac+4 et que ce n'est qu'un job étudiant. Et leur "oh je ne savais pas!". Comme si ça changeait quelque chose qu'ils le sachent ou non, le respect c'est pour tout le monde, pas que pour ceux qui font des études.

Nyx prend cette remarque comme irrespectueuse, car la cliente l'a jugée sur le poste qu'elle occupait sans prendre en compte la personne qui occupe ce poste. C'est un affront pour elle, qui a fait de longues études, mais ça l'est tout autant pour une personne n'en ayant pas fait, car le niveau d'études est souvent considéré comme reflétant l'intelligence de la personne.

Ensuite, le manque de considération des caissiers passe également par la gestuel et le regard. Selon Goffman (1967, p41) : *« les salutations servent à montrer que la relation n'est pas hostile et que les participants sont suffisamment à l'aise pour baisser leur garde et se parler. Les mots d'adieu ont pour fonction de mettre fin à la rencontre et signalent ce à quoi les partenaires peuvent s'attendre lors de rencontres ultérieures ».* Ainsi, le comble de l'asymétrie dans la relation c'est lorsque le client qui ne dit pas bonjour ni merci. Le caissier peut alors prendre cela comme une preuve d'hostilité. L'absence du salut signifie une non reconnaissance du travail de la caissière et de la dimension émotive. Cet absent de salut peut être du à un simple oubli ou à un véritable manque de respect : la différence est difficilement visible. Dans tous les cas, c'est un manque de politesse que les caissiers font souvent remarquer. Face à la récurrence de ces situations, ils développent des petites techniques. Julie raconte : *« J'avais développé une technique (rire) : je commençais pas à encaisser tant que j'avais pas eu un regard. Donc je disais « Bonjour ! Bonjour! » et j'avais un regard insistant pour que la personne finisse par me regarder. Et pour ceux qui avaient la carte du magasin je tirais un peu la carte vers moi pour la rendre pour qu'ils me regardent. »* Une collègue m'a raconté qu'une client lui a une fois dit, après qu'elle ait insisté pour avoir un simple bonjour : « sachez que je ne salue pas le petit personnel ». Les stratagèmes ne sont donc pas toujours efficaces.

Enfin, le salut peut également passer par le regard. Je me suis livrée à une expérience[18], à la manière de celle sur les « bon courage » : j'ai compté pendant plusieurs jours combien de personnes ne m'adressaient aucun regard durant toute la transaction. Ils étaient en moyenne 3%, ce qui est peu mais ajoutés à ceux qui ne disent pas « bonjour » même en vous ayant regardée, et autres petites incivilités, cela peut être très frustrant.

[18] Voir Annexe 5

Ce manque de considération de la caissière est décrit dès la 4ème de couverture des Tribulations : « Vous avez été des clients faciles ou des emmerdeurs. [...] Anna, vous l'avez draguée, méprisée, insultée. » Dans cette liste d'adjectifs, aucun n'est positif, pour mettre en avant le manque de considération que ressentent les caissières au quotidien et pour interpeler le lecteur. Mais heureusement, ce genre de relations est minoritaire. La plupart des clients respectent le métier de caisse, sinon ne se prononcent pas.

La non reconnaissance du statut des caissiers peut être dû à plusieurs choses, notamment à la mauvaise image que garde ce métier. Ce mépris peut se manifester de plusieurs manières, que ça soit par des manquements à la politesse ou pas des déclarations délibérées. Mais dans tous les cas, les qualifications et le statut du caissier se voient remis en cause, ce qui montre à nouveau qu'il est préférable d'avoir un certain recul sur soi-même en tant que caissier (voir 1.1.2.) pour exercer ce métier plus sereinement.

Suite à ces diverses relations tissées avec les clients, surtout lorsque celui-ci manifeste une animosité, le caissier peut sentir personnellement touché, du moins bouleversé. C'est à ce moment là que les collègues entrent en jeu. En effet, le premier réflexe dans le cas de ce genre d'agressions, c'est de raconter ce qui s'est passé à un collègue, afin d'avoir son avis ou son soutien. Nous allons donc voir comment les caissiers mobilisent la parole, ou parfois le dessin, pour parler de ce qu'ils vivent au quotidien.

3.) L'usage de la parole pour évoquer les relations problématiques

Lorsqu'un client manque de respect ou insulte directement un caissier, rare sont ceux qui savent rester stoïques. Même les caissiers expérimentés ayant du recul sur leur métier ont besoin de réagir suite à ce genre d'épisodes, surtout lorsqu'ils n'ont pas eu l'occasion de le faire en face du client. Dans ces situations, les caissiers se rapprochent de leurs collègues afin de leur raconter la situation, et peuvent également trouver leur compte en s'exprimant sur des forums ou par le biais de graphismes variés.

3.1.) De l'expression des frustrations à la création de vraies relations : la discussion avec les collègues

Les collègues sont les personnes les plus proches (géographiquement et émotionnellement) qui puissent comprendre les différentes situations vécues quotidiennement. Les caissiers échangent ainsi très souvent, pendant le travail voire en-dehors. Le plus souvent, la discussion est utile au travail des caissiers et permet de resserrer des liens.

3.1.1.) L'utilité de l'échange

Les échanges entre caissiers pendant le travail, qui peuvent être pris pour de simple bavardages, ont en réalité une fonction bien pragmatique. Julie m'a ainsi dit discuter avec ses collègues la plupart du temps quand il n'y avait pas de clients, et cela lui était nécessaire : *« ça remontait le moral, ça rebooste, ça détend, ça fait baisser le stress, ça nous permet un peu de penser à autre chose »* ! Quand à la discussion avec les collègues concernant les clients : *« Ah ben bien sûr, quelle question. A un moment donné, avant de s'énerver il faut bien en parler ! » « pour les mecs […] qui avaient besoin de contact, qui étaient un peu déplacé, là oui on en parlait et on en rigolait aussi »*. Parler à ses collègues pendant le travail semble alors être une condition pour tenir le coup lors de situations dérangeantes ou extrêmes avec les clients, mais même lorsqu'il ne se passe rien de spécial. Le besoin de discuter est inhérent au travail : comme la tâche est très répétitive et que le caissier peut encaisser jusqu'à 600 clients par jour, il a besoin de petits moments de détente. C'est le cas de Clarence : *« J'ai toujours discuté, enfin j'essayais de faire en sorte de pouvoir discuter. Je t'ai dit, c'est très important. » « C'est assez limité mais ce sont des moments qui font du bien parce que sinon tu passes ta journée, tu parles pas, t'es comme un robot ! Moi ça me fait du bien ! »* Léa est du même avis : « *En même temps on n'est pas non plus des machines à attendre que le client arrive, c'est pas l'image qu'on veut donner de nous.* » C'est exactement ce que décrit Anna Sam dans son livre : *« Une caisse. Voilà qui ne permet pas de grands échanges. […] Mais, heureusement, le contact entre collègues nous a toujours permis de nous rappeler notre statut d'humain »* (p 9). Ainsi, tout porte à penser que l'échange entre

collègues permet aux caissiers de supporter leur journée de travail et de garder l'envie de travailler.

Le partage avec les collègues peut également permettre à un caissier de se rassurer, lors d'une situation un peu tendue avec un client, comme le disait Léa : *« Oui [on parle] pour partager, pour décontracter parce que c'est vrai que quand on a un client qui est un petit peu tête en l'air, on en parle pour savoir si c'est pas toi qui était en faute quand même et du coup si envers tes collègues on te dit "non c'est juste ce que tu avais fait" du coup c'est toujours bon d'en parler. »* Relater son expérience aux collègues permet de se décharger d'un poids ou d'une culpabilité suite à un échange éprouvant avec un client. De plus, étant donné que les clients tentent quelques fois de « prendre le pouvoir » lors de la transaction (voir 2.1) ,il est quelques fois bon de pouvoir consulter les collègues, surtout en tant que jeune employé, afin de se rassurer et de voir que même si le client prétendait le contraire, le caissier était en droit de faire ce qu'il a fait.

La première fois que je me suis faite insulter par une cliente, sans raison valable, j'ai été choquée et j'ai été perturbée pendant un long moment. Ma collègue installée la plus proche de moi a tenté de me remonter le moral en caricaturant la cliente en question sur un ticket de caisse[19]. Ayant une grande expérience de caisse (plus de dix ans), elle a su trouver la meilleure façon de me faire surmonter ce moment difficile (le dessin et le rire), sans quoi je n'aurais pas pu continuer à encaisser et j'aurais gardé ce moment en tête pendant longtemps. L'appui des collègues est donc d'une grande aide lors de moments comme celui-là, où la violence des clients peut perturber le travail.

Malgré cette utilité manifeste des relations entre collègues, certains magasins interdisent les bavardages. Laura, caissière en grand magasin, en a eu l'expérience : « Vous aviez le droit de parler entre vous ? » *« Heuuu non, à parler vite fait mais quand qu'ils voyaient que dans les caisses paniers il y avait trop de copinage ils intervenaient et je crois qu'il y avait des client qui se sont plaints ».* Dans les grandes surface, ce que Laura appelle le « copinage », c'est à dire l'échange entre caissiers pendant le travail, n'est pas autorisé et les caissiers sont souvent rappelés à l'ordre. Au contraire, Pierre, responsable caisse dans la grande librairie où j'ai travaillé, laisse les caissiers parler entre eux : *« Non je trouve que c'est bien, ça participe comme je disais, comme ambiance collective de travail qui permet justement d'avoir des gens disposés déjà à supporter un travail qui est compliqué physiquement et nerveusement, et disposés à être agréables ».* Pour lui, la discussion n'est pas du tout contraire à la bonne qualité de service : *« ça peut améliorer le quotidien au travail et la qualité de service »,* tant que la discussion est modérée et qu'elle n'empiète pas sur la relation caissier-client. Et force est de constater que cette gestion particulière porte ses fruits : les caissiers libres de discuter entre eux dès qu'il y a un problème ou un doute se sentent mieux dans leur travail et l'effectuent avec plus d'entrain. Si dans la situation

[19] Voir annexe 6

précédemment racontée ma collègue n'avait pas eu le droit ni la possibilité de me distraire pour me faire oublier l'altercation avec la cliente, je me serais sentie mal pendant plus longtemps, et cela aura affecté mon rythme de travail et la qualité de service.

Ainsi, les caissiers cherchent dans la discussion avec leurs collègues un moyen de mieux supporter les relations compliquées avec les clients et d'obtenir un soutien affectif et compréhensif de la part de personnes qui savent ce qu'ils ressentent. Et à force d'échanger pendant le travail, sur des sujets plutôt délicats qui touchent souvent la sensibilité et la dignité des personnes, les caissiers tissent des relations plus ou moins fortes dans et en-dehors du travail.

3.1.2.) Des liens plus ou moins forts se tissent entre les caissiers

Nous l'avons vu, le métier de caisse a des aspects pour le moins éprouvants, psychologiquement et nerveusement. L'échange, quel qu'il soit, renforce les liens entre les collègues.

Tout d'abord, cet échange favorise le lien entre les nouveaux et les anciens caissiers. Par exemple, l'épisode de ma première insulte (3.1.1) a considérablement renforcé ma relation avec ma collègue. Pouvoir rire de ces situations avec elle, ou avec d'autres, créé une certaine forme de complicité et renforce l'échange : c'est grâce à son expérience (une dizaine d'années) qu'elle a rapidement compris la situation et ce dont j'avais besoin pour continuer à travailler normalement. Ces situations difficiles permettent aux anciens caissiers d'aider les nouveaux et de leur apprendre des petites techniques pour contourner les obstacles. Suite à des discussions un peu tendues avec des clients, je demandais souvent à mes collègues : *« Qu'est ce que j'aurais du dire à ce moment ? Tu dis quoi en général ? ».* Les caissiers expérimentés étaient toujours ravis de partager leur expérience et même leur expertise avec moi afin de m'aider. En posant ces questions-là, je reconnaissais leur savoir et leur compétence. Ces demandes d'aide permettaient également de faire plus ample connaissance avec ces anciens que je ne connaissais pas encore. Les clients n'étaient pas un prétexte à la discussion, mais presque !

Ensuite, il arrive que certaines relations professionnelles deviennent de réelles amitiés, comme c'était le cas à Gibert Joseph. L'équipe est constituée de profils très différents mais dont presque tous ont moins de 5 ans d'expérience de caisse. L'ambiance est très bon enfant (on l'aura compris grâce au témoignage de Pierre concernant la discussion entre collègues 3.1). Il n'était pas rare que plusieurs collègues se retrouvent dans un café après la journée de caisse et qu'une bonne partie de l'équipe se retrouve le samedi soir pour célébrer le week-end bien mérité. Mais cela n'est pas tant dû à la difficulté du métier qu'à ce service en particulier et à son ambiance décontractée. On peut tout de même ajouter que la difficulté de discuter pendant le travail peut pousser les caissiers à vouloir se retrouver en-dehors du lieu de travail pour échanger librement. Les moments

les plus agréables avec mes collègues étaient lorsque nous parlions des clients ! Dans le magasin où travaillait Julie, les liens étaient beaucoup moins forts : *« Au moment où je suis partie je sais qu'il y avait un groupe de filles qui commençaient à se fréquenter en dehors du travail mais c'était pour des occasions genre une fille qui s'en va .. Ça n'avait pas l'air d'être quotidien ou quoi mais elles se fréquentaient un peu hors du travail. »* Ainsi, même si la difficulté du travail est plus ou moins la même partout, tous les caissiers ne tissent pas des amitiés intenses avec leurs collègues. Cela est peut-être dû aux horaires décalés (de travail et de pause), qui ne permettent pas forcément l'établissement d'une relation très proche. Mais au vu de ce fait, pour des personnes qui ne font finalement presque que se croiser, les relations entretenues sont assez fortes, du moins dans le cadre du travail. Léa a évoqué ce problème: *« Pendant les pauses ça peut arriver oui, mais envers les pauses heu c'est toujours compliqué d'être ensemble au niveau des pauses car le plus souvent comme c'est quelqu'un qui nous remplace c'est vrai que par rapport au soir je me retrouve toute seule à manger souvent. Donc c'est toujours un peu compliqué. »*
Finalement, l'expérience de Clarence peut résumer ce point : dans toute son expérience de caissier (il a commencé la caisse en 1997), il ne s'est fait de vrais amis que dans deux magasins, y compris la grande librairie où il travaille toujours.

Ainsi, la discussion avec les collègues pendant et en-dehors du travail peut avoir un véritable intérêt pour l'organisation, car elle permet aux caissiers de mieux supporter leur journées et d'y être plus à l'aise. Elle permet un partage d'expérience et un resserrement des liens professionnels qui peuvent devenir de vraies amitiés. Mais certains caissiers ne se satisfont pas de ces discussions avec leurs collègues et vont raconter leurs anecdotes sur des forums dédiés.

3.2.) Internet : du coup de gueule entre caissier à la sublimation par le dessin

En effet, les internautes utilisent internet en rapport avec leur travail dans différents buts : coup de gueule suite à une journée de travail difficile, questionnements sur le métier, envie de faire reconnaître le métier …

3.2.1.) Les coups de gueule et échanges grâce aux forums.

Si tous les caissiers partagent des anecdotes entre collègues pendant ou après le travail, cela peut n'être pas suffisant pour certains. Les horaires et les pauses décalés ne facilitent d'ailleurs pas l'échange continu et peut s'avérer frustrant. Les caissiers peuvent ressentir le besoin de partager leur expérience avec d'autres caissiers voire d'autres personnes, notamment grâce à internet.

Les forums de discussions sont un lieux hybride : ils sont publics et accessibles même aux personnes ne possédant pas de compte du site en question mais sont souvent animés par des personnes aux profils très similaires. Il est le lieu privilégié de l'échange entre internautes qui ne se connaissent pas (encore). Le magazine madmoizelle.com contient également un forum, sur lequel

les internautes discutent sur une multitude de sujet. Dans la section « Études, stage, emplois - Le Monde de l'entreprise », se trouve un topic (un sujet) intitulé « Le topic des caissières »[20]. Il a été lancé le 19 juin 2009 . A ce jour, il compte 896 messages. Dernière réponse en date du 25 octobre 2015. Le sujet est donc présent depuis plus de 6 ans, ce qui montre l'intérêt qu'y portent les internautes et la volonté de partager leur expérience. La population présente sur ce forum y est majoritairement féminine et jeune, et les internautes le savent.

Le topic est amorcé par Nyx[21], qui lance un appel à témoignage en grande partie focalisé sur la relation au client. Même si la première « condition » de témoignage concerne les horaires, donc les conditions de travail qui sont dues à l'organisation du magasin lui-même et pas forcément au travail de caissières, les autres requêtes sont tournées vers le client. Il est également intéressant de noter que cette internaute, exerçant ce métier depuis trois ans au moment du post, n'est pas totalement négative. Elle précise d'abord entre parenthèses qu'il y a des clients « gentils » puis accole les « coups de cœurs » après les « coups de gueule » et finit par préciser qu'il y a des « clients biens. De temps en temps ». Sans directement partager son expérience, elle montre qu'elle connaît le sujet et qu'elle a fait l'expérience de ce travail, reconnaît ses côtés négatifs et positifs. Il n'est pas anodin de commencer un sujet de ce genre : Nyx a envie (voire besoin) de partager son expérience et est curieuse et connaître celle des autres. Avec ce premier message, elle créé un espace de rencontre où les internautes partageant la même expérience pourront échanger. Nyx poste une réponse à son propre sujet afin de partager son expérience[22]. Mais alors que son appel à témoignage commençait pas les horaires, elle n'en parle pas du tout et se focalise sur les clients, leur comportement, la relation qu'elle entretien avec eux « j'ai « mes » clients » et son ressenti face aux situations. Elle n'évoque également aucun client « gentil », contrairement à ce qu'elle mentionnait en annonce. Nyx parle essentiellement des clients réguliers, celle avec qui elle entretient une relation commerciale. Pour elle, ce sont ses clients, malgré les guillemets, car elle les voit régulièrement, les reconnaît et connaît même le style de courses qu'ils font (*« avec les mêmes courses » « avec un caddie ENORME »* Ce post montre que Nyx avait finalement besoin de raconter son quotidien et attend que d'autres en fassent de même. Nombreuses sont les jeunes caissières qui ont répondu à son appel, ont réagit au témoignage de Nyx et ont partagé leur propre expérience[23], en grande partie en racontant les aspects négatifs de la relation au client. Même si le forum permet toutes formes d'expression, c'est le premier message qui lance la discussion et donne le ton aux messages d'après. Le premier message de Nyx a donc orienté la discussion vers le sujet des clients désagréables, ce dont les caissiers ont majoritairement envie de parler. Mais au fur et à mesure que le forum se développe, les sujets changent, comme le montrent les dernières pages dans lesquelles les internautes s'entraident sur des questions de loi

[20] (http://forums.madmoizelle.com/sujets/topic-des-caissieres.37576/) Consulté le 18 avril 2016 à 11h04
[21] Voix annexe 7.1
[22] Voix annexe 7.2
[23] Voie annexe 7.3

ou de qualifications. Cependant les anecdotes sur les clients désagréables sont toujours présentes, ce qui est une sujet inépuisable : chaque nouvel internaute réagit aux précédentes et a également anecdotes à raconter, des frustrations à évacuer.

Le forum est un lieu d'expression particulièrement utile pour les jeunes caissiers qui veulent partager leur expérience. Il permet d'échanger après le travail, avec des personnes qui connaissent le métier et qui sont dans la même situation qu'eux (étant donné la population présente dans ce forum). Il existe de multiples forums dédiés à ce métier, se trouvant sur des sites tels que : aufeminin.com, doctissimo.fr, jeuxvideos.com …Chaque forum permet la rencontre de personnes aux situations similaires.

Même lorsque les caissiers sont rentrés chez eux et peuvent penser à autre chose, certains continuent de penser aux clients qu'ils ont rencontré la journée et partagent leur expérience sur les forums. L'écriture, avec la possibilité de changer la police et d'ajouter des smileys leur permet de s'exprimer librement dans une communauté de personnes qui connaissent les mêmes problèmes et se soutiennent mutuellement. Mais certains internautes ne se satisfont par de ce mode d'expression dont l'audience est particulièrement resserrée, et veulent véhiculer des messages de manière plus élargie grâce aux images par exemple.

3.2.2.) Le dessin : quand le coup de gueule est accessible à tout le monde

Quelques internautes caissières ayant également des talents de dessinatrice ont choisi le mode d'expression de l'image pour raconter leurs expérience et anecdote quotidienne. Ce mode d'expression me semble singulier : il peut être posté sur un forum, un blog ou un réseau social, et ainsi être facilement partagé. L'image utilise souvent les codes de la BD et est donc accessible à tous les internautes , contrairement à un long texte qui fait peu envie. Du point de vu de l'artiste, le comic-strip est plus long à produire qu'un texte et nécessite une plus grande réflexion et un recul sur soi et sur la situation. Ainsi, Léa, qui faisait des dessins illustrant des situations vécues par une amie travaillant dans un fast-food aurait envie de faire de même pour sa propre expérience : *« des fois j'me dis qu'il faudrait que je fasse ça pour [magasin] mais je dirai pas que j'ai moins la motivation mais j'arrive moins à savoir comment le dessiner, surtout quand c'est moi que je dois dessiner, c'est autre chose »*

Ainsi, quelques caissières également artistes se sont livrées à cet exercice :

Lors des premières réactions concernant le nouvelle loi Travail, une artiste, Komodo Super Varan, a publié une petite BD[24] sur son blog, dans laquelle elle parle de ses conditions de travaille en tant que caissière. A la fin[25], elle appelle tous les lecteurs à être compréhensif envers les caissières :

[24] http://varantitude.over-blog.com/2016/03/onvautmieuxqueca-quand-j-etais-caissiere.html consulté le 11 avril à 11h45
[25] Voir Annexe 8

« Alors s'il vous plaît, lorsque vous faites vos courses et que vous passez en caisse, soyez les clients les plus adorables du monde. » L'artiste n'évoque dans son dessin que les difficiles conditions de travail et non pas les relations avec les clients, mais appelle les lecteurs à être des clients « adorables » : cela montre qu'en tant que caissière, elle attend que les clients soient respectueux envers son travail qui est moins facile qu'il n'y paraît. Son comic-strip est alors directement destiné aux clients qui pourraient tomber dessus. Elle pousse ainsi un véritable coup de gueule en espérant changer les comportements des clients envers les caissiers, en-dehors de la transaction monétaire au sein d'un magasin. C'est un autre moyen de « prendre le pouvoir » (2.2.1), indirect car hors contexte mais franc, sincère et qui suscite la compréhension.

Une autre jeune caissière, sous le pseudo de Dame Vuvore, a réussi à concilier sa passion du dessiner et son travail de caissière (qu'elle a accepté en attendant de trouver mieux dans sa filière), et en a fait un blog à part entière nommé « caissièreland[26] ». Un dessin m'a interpelée : « le bip-tout-seul [27]». Vuvore raconte que certains clients sont tellement impatients qu'ils veulent scanner les articles eux-mêmes, comme s'ils étaient à une caisse automatique. Cela illustre parfaitement la lutte de pouvoir entre le caissier dont nous parlions plus haut (voir II, 2,a). Grâce à son dessin, Vuvore illustre ce qu'elle ressent à ce moment (déformation de ses traits physiques, couleur rouge). L'expressivité du dessin permet à tout le monde de comprendre ce qu'elle ressent, de manière plus intense qu'avec des mots. L'association de la parole (« TU PEUX ATTENDRE NAN?!!!) et du dessin volontairement expressif prend le comic-strip à la fois comique et efficace ! Un internaute a bien compris la volonté de Vuvore :

T'as bien raison d'utiliser le blog pour te défouler !!!!

Posté par Yuko, 09 mars 2010 à 13:42

Mais l'artiste ne fait pas que de défouler de manière égoïste : elle exprime de manière franche son ressenti de caissière et par ce moyen tente de faire prendre conscience aux lecteurs-clients de la difficulté du métier et de renverser les stéotypes.

Tout comme sur les forums, là aussi ce sont majoritairement de jeunes qui utilisent l'outil internet pour raconter leur quotidien ou pousser des coups de gueule. Il est malheureusement difficile d'évaluer la portée de ces dessins et de connaître son lectorat autrement qu'en lisant les commentaires. Il existe quelques autres blogs, plutôt anciens, sur ce sujet là et qui sont utilisés par leur auteur afin de faire connaître les difficultés de la caisse et de se « défouler » pour reprendre les mots de Yuko. Les deux exemples cités ont vocation à montrer ce qu'il est possible de faire avec l'outil de l'image et du comic-strip lorsqu'on sait bien le maîtriser.

[26] http://caissiereland.canalblog.com/
[27] Voire annexe 9

Ainsi, les caissiers échangent volontiers avec leurs collègues suite aux relations compliquées entretenues avec les collègues. Ces dialogues semblent être nécessaires pour l'humeur ainsi que pour la productivité et s'avère est vecteur de lien dans l'équipe. En complément de cet échange direct certains caissiers utilisent également internet, qui offre de multiples moyens de partager l'expérience, de s'adresser à d'autres personnes exerçant ce métier et de s'adresser au client qui réside en chaque internaute afin de tenter de modifier les mentalités. Mais l'exemple le plus frappant d'utilisation d'internet reste celui d'Anna Sam, qui a commencé par partager ses anecdotes dans un blog et a finit par publier un livre.

3.3.) Le cas spécial d'Anna Sam : du blog au livre à succès

Anna Sam a été caissière pendant ses études et l'est restée après, faute de trouver un travail. Afin de mieux supporter son quotidien, elle s'est mise à raconter ses journées sur un blog, jusqu'à être contactée par un journaliste puis publiée, en 2009.

3.3.1) Un lecteur cible multiple

Le cas de Anna Sam est unique à mon sens, car elle a réussit à faire un livre assez connu à partir d'un récit quotidien, ce qui implique une complexité dans le livre lui-même.

Son blog, caissirenofutur.overblog.com, a été crée en 2007. Elle y raconte des anecdotes de son quotidien *« le tout avec humour et une volonté didactique*[28] *»*. Comme elle le dit elle-même par cet adjectif, elle tente de faire changer la vision qu'ont les clients sur son métier, et à mettre en avant les aspects compliqués de ce métier qui paraît simple. Dans son livre, elle garde cette visée : *« cette caissière, elle voulait aussi casser l'image d'un emploi dévalorisé et montrer qu'au contraire, ce métier (car oui, elle l'a toujours dit, caissière, c'est un métier, un vrai !) est indispensable et au final bien plus difficile qu'il n'y paraît. »* (p179) Cette visée est bien palpable dans le ton du livre, qui est presque intégralement écrit à la deuxième personne du pluriel. Par exemple, les premières lignes du livre : *« Félicitations ! Vous avez enfin décroché un entretien et vous avez même été embauchée. »* (p11). Anna Sam tente de mettre le lecteur dans la peau de la caissière, afin qu'il puisse s'identifier à elle et comprendre les situations vécues de l'intérieur. Le client est donc à la fois au cœur des anecdotes racontées et le lecteur cible

Mais le blog et le livre s'adressent également aux caissiers eux-mêmes, ceux qui connaissent déjà la plupart des situations racontées mais qui aiment s'y retrouver. Anna Sam dédie son livre également à *« toutes celles et ceux qui, un jour, se sont retrouvés derrière une caisse ».* (p. 7) Et finalement, le lectorat du blog est constitué en majorité de personnes ayant effectué ou effectuant ce métier au moment de la lecture, si l'on en croit les commentaires. L'auteur prend également soin de ses lecteurs, puisqu'elle prend le soin de répondre presque à

[28] http://lieutenants-gouverneurs-blog.com/page-1410328.html consulté le 12 mai à 21h22

chacun des commentaires. Une réelle relation relie alors l'auteur et son lectorat, ce qui n'est possible que dans un blog.

Le comble cette relation est atteint lorsque l'auteur décide de publier sur le blog les anecdotes partagées par les internautes eux-mêmes. Elle créé donc une section nommée *« vos histoires de caisse »* [29] dans laquelle elle publie à chaque fois environ 5 anecdotes d'internautes. Cette section montre vraiment la visée du blog : donner la parole à des caissiers qui veulent raconter leur quotidien mais qui ne le peuvent pas (quelle que soit la raison). Finalement, Anna Sam fait un peu office de plate-forme de forum grâce à laquelle les caissiers peuvent s'exprimer et raconter leurs frustrations, leurs joies … Elle a la volonté d'aider les caissiers à mieux supporter leur métier par la lecture de son blog ou de son livre, à l'aide de son humour particulier. Elle écrit dans la postface : *« Cette caissière,elle voulait simplement redonner un peu de baume au cœur à toutes celles qui ne sourient plus derrière leur caisse, celles qui ont fini par oublier que le rire permettait de mieux vivre. »*

Ce que fait Anna Sam dans son blog n'est pas si différent que ce que font les caissiers entre eux lors des pauses ou pendant le travail, suite à des situations particulières avec les clients : elle partage son expérience et son point de vue afin d'en rire et de faire rire, mais à plus grande échelle. Ce n'est pas clairement écrit, mais elle écrit également poussée par ce besoin de raconter son quotidien et d'en rire afin de mieux le supporter. Pouvoir raconter à nouveau les situations vécues en prenant du recul et en y ajoutant une touche d'humour lui permet de mieux les supporter et d'envisager son expérience avec un angle humoristique, si ce n'est sociologique, et de ne pas en rester aux simples faits.

Ouvert en 2007, le blog est toujours disponible en 2016, même après la publication du livre et la sortie du film. Les caissiers intéressés peuvent toujours lire ces anecdotes piquantes et s'y retrouver, même des années après la parution des articles. Anna Sam a publié quelques articles concernant l'actualité du livre et du film, afin d'informer ses lecteurs de l'avancée de ses projets.

Le dernier paragraphe du livre est un encouragement aux caissier-lecteur : (p177) *« Nous n'avez pas le choix ? [d'être caissière] Je m'en doutais aussi. Bon courage quand même. Et puis, si ça ne va vraiment pas, faites comme moi, écrivez un livre ! »* Anna Sam s'amuse avec sa propre histoire tout en essayant de dédramatiser la situation du lecteur-caissier. Mais on pourrait également comprendre qu'elle a écrit ce livre (et son blog) parce que ça n'allait pas et que c'était une manière pour elle de supporter son travail, comme le fait de parler avec ses collègues pendant le travail. Mais tous les caissiers ne pourraient pas en faire de même. Comme elle l'explique dans le blog[30], elle a fait des études de littérature et se voyait travailler dans un métier culturel ou littéraire. Ce n'est donc pas un hasard si elle a su aussi bien partager son expérience.

[29] http://caissierenofutur.over-blog.com/article-21476145.html consulté le 12 mai à 21h25
[30] http://caissierenofutur.over-blog.com/page-1410328.html consulté le 12 mai à 21h32

Mais elle n'est pas seule dans ce cas là. Clarence est d'abord romancier avant d'être écrivain. Il m'a confié combien il militait pour redorer l'image des caissiers et des autres professions auxquelles ont ne fait que trop peu attention, mais d'une manière bien différente de celle d'Anna Sam. Voici la façon dont il pense :

« Je dis que c'est pas parce que j'ai eu des prix littéraires, que je suis passé dans le Figaro, que je suis même passé à France 3 que ça y est du coup c'est open bar, non, c'est ma réalité, c'est la réalité de plein de gens, c'est ça. Si tu veux ce travail là [de redorer l'image du caissier] je le fais pas au boulot, je le fais en-dehors » Moi : tu essaies de combattre les idées reçues ? « *Bah si tu veux je les combats pas mais sache que je le fais pas au boulot, mais quand je suis en promo pour un bouquin, parce que moi ce que j'écris c'est assez social. Donc quand je fais des rencontres en bibliothèques, si on me demande par exemple dans quelle mesure ce que j'écris c'est autobiographique, c'est ce que je dis ! Si j'ai un personnage qui est caissier, c'est parce que je suis caissier et que c'est une réalité que je connais »* Il ne va pas aussi loin qu'Anna Sam. Il ne fait qu'évoquer ces petits boulots, cette réalité que pleins de gens connaissaient, à travers ses personnages. La profession du personnage caissier n'est donc pas au cœur de son livre « C'*est juste que je dis qu'il était caissier, c'est l'un des personnages principaux, c'est une petite anecdote mais non, ce qu'il a fait ? C'est qu'il a tué sa femme. »*

Le blog et le livre d'Anna Sam sont donc centrés à la fois sur les caissiers et les clients, ce qui confirme à nouveau l'importance des relations entre les deux parties. Le client est au cœur de cette entreprise, puisqu'il donne à Anna Sam de la matière pour écrire ; la visée la plus évidente de ces deux objets médiatiques est de faire tomber les préjugés et de modifier les comportements des clients. L'auteure s'adresse enfin aux caissiers qui pourraient se reconnaître, prendre du recul sur leur métier et en rire. Ce qui était au départ un simple blog de caissière est devenu peu de temps après un livre à succès. Comment Anna Sam a-t-elle transcrit ses billets web en chapitres de livres et comment le livre a-t-il été reçu par le lectorat des caissiers ?

3.3.2.) Un livre complexe qui ne fait pas l'unanimité

Ce qui était un blog d'anecdotes est devenu un livre plus ou moins structuré dédié à « toutes celles et ceux qui, un jour, se sont retrouvés derrière une caisse ». (p. 7) Il est totalement orienté vers la clientèle. Anna Sam ne raconte aucune anecdote de l'équipe, ne présente ni ses collègues ni le genre de relation qu'elle avait avec eux. Il est constitué de 45 chapitres[31] et de 185 pages. Chaque chapitre a un nom plutôt humoristique ou ironique : *« 100 % remboursé, mine d'or assurée ! », « comment cacher sa fortune ? » « Ça va saigner ! ».* L'auteure décrit au lecteur, à la deuxième personne du singulier, les situations qu'elle a vécues, ou plutôt l'attitude des clients dont

[31] Voir annexe 10

elle a été témoins. En fait, les chapitres sont faits de descriptions de clients ou de brèves conversations (fictives ou reconstituées, sans doute) dans lesquelles le client n'est jamais sous son meilleur jour. Afin d'intéresser le lecteur qui ne s'est jamais retrouvé derrière une caisse, Anna Sam utilise une technique narrative simple : faire rentrer le lecteur dans la peau de la caissière et ne lui montrer que les situations les plus drôles ou embarrassantes pour le client. Elle espère peut-être ainsi que le lecteur, potentiel client, se rende compte de l'absurdité de certaines situations et change son comportement. Mais le livre est également adressé aux caissières, afin de leur montrer qu'elles ne sont pas seules à vivre ces situations agaçantes.
Ce lectorat étant ciblé, on comprend pourquoi aucune situation agréable n'est racontée. Une discussion agréable dans le cadre d'une transaction à la caisse est agréable pour la caissière et le client sur le moment, car ils en ont peut-être tous les deux besoin, mais cette même discussion relatée perdrait tout son intérêt. Les situations comiques, cependant, sont comiques sur le moment et une fois couchées sur le papier. Lors des entretiens, les caissiers interrogés ont plus volontiers raconté des anecdotes de situations agaçantes que de discussions agréables, mais la nature humain est ainsi faite !

Ce qui est amusant, c'est que malgré le fait que le livre ne permette pas l'échange entre lecteur et auteur, Anna Sam a voulu tout de même donner la parole aux lecteurs. Dans l'édition 2009 parue chez Livre de poche, la dernière partie du livre s'intitule « *Quelques commentaires adressés à Anna Sam depuis la parution des* Tribulations d'une caissière ». Elle contient deux commentaires de lecteurs clients et deux commentaires de lectrices caissière (du moins au moment de la rédaction du commentaire). L'auteure (ou l'éditeur, on ne sait pas trop) a donc voulu faire participer les lecteurs à cette aventure, tout comme ils prenaient part au blog et ils commentaient les articles, mais dans une moindre mesure.

Le livre ne fait néanmoins pas l'unanimité parmi les caissiers. Pierre par exemple a *« le souvenir que c'était un truc qui accumulait les poncifs sur le métier de caissier. »* et a des doutes quant à la cible du livre : *« Ça s'adresse pas à quelqu'un qui connaît le métier justement ».* Il va jusqu'à mettre en doute l'effet possible de la lecture du livre *: Elle peut exposer, ça servira pas à grand chose. C'est un peu vain, la démarche » « Parce qu'une fois que tu as expliqué que tel comportement est ... ce que peut ressentir un caissier qui entend pour la 50 000ème fois "vous êtes libre ?", combien ça peut être fatiguant nerveusement, ça modifie pas, ça suffit pas à modifier le comportement de la part de la clientèle. »* Julie doute également de la portée du livre, pour une simple raison : *« Je pense que pour le savoir il faut le faire. »* Pareil pour Léa : *« je pense que si les gens achètent ce livre c'est plus des gens qui se sentent concernés, qui ont été caissières. Si tu vends ce livre à quelqu'un qui n'a jamais été, je sais pas s'il se sentirait concerné et je sais même pas s'il aurait envie de le lire. »* Pour les caissiers interrogés, il est donc vain de vouloir modifier les comportements des clients par ce biais. Mais les commentaires insérés à la fin du livre

disent le contraire : de simples clients ont apprécié la lecture du livre, tous comme ils commentaient parfois le blog. L'impact du livre dépend donc de la mentalité du lecteur et de son expérience. Cependant, le fait que les anecdotes soient courtes (rarement plus de trois pages par chapitre) et diversifiées rend le livre accessible à tout le monde, ce qui est finalement la volonté de l'auteure.

Ainsi, même lorsque les clients ne sont plus présents physiquement et que les transactions sont terminées (temps morts pendant le travail, pause, après le temps de travail) sont tout de même présents à l'esprit des caissiers. Lorsque ces échanges ont lieu pendant le travail, ils sont utiles au moral des caissiers et leur permet de tenir jusqu'à la fin de la journée. Les caissiers peuvent évoquer entre eux les épisodes conflictuels qu'ils ont vécu, en cherchant le soutien et la compréhension de leurs pairs. Ces temps de partage sont importants afin d'évacuer les frustrations et parfois mieux comprendre ce qui s'est passé. Les échanges par le biais de forum de discussion ont le même but et permettent de lier des personnes géographiquement séparées mais au profil relativement semblables. Enfin, internet permet aux caissiers de nouer un autre type de lien avec les clients. En exprimant les difficultés du métier et en dénonçant les stéréotypes, par l'écriture ou le dessin, ils tentent de modifier les comportements de clients mais cette fois-ci en dehors de l'échange marchand.

Conclusion

En somme, le client semble être au cœur du métier de caissier à tous les points de vue. D'un point de vue pragmatique d'abord, puisque le caissier a la responsabilité d'encaisser ses achats et est garant de l'image du magasin. Cette responsabilité demande des qualifications particulières, si bien qu'on ne peut s'improviser caissier. Ces qualifications humaines et l'expérience permettent de savoir gérer toutes les situations, préserver l'image du magasin et se préserver soi-même. Notre première hypothèse est ainsi validée : La relation au client est bien au cœur du travail de caisse, dans ses tâches principales ou secondaires, et les relations tissées entre avec les clients sont diversifiées.

Lorsque le client est au centre du métier, il est également au centre des discours et des paroles des caissiers : des relations amicales ou tendues peuvent naître entre les deux parties, selon les personnalités et les circonstances. Ces relations sont souvent amorcées par l'une ou l'autre partie suite à un besoin ou une envie personnelle. Elles sont imprévisibles. Là où le contrat de travail ne créé que des transactions, les personnes les transforment en réelles relations humaines. Cela confirme notre deuxième hypothèse, selon laquelle les relations entre caissiers et clients sont complexes. En effet, elles dépendent de la sensibilité de chacun et peuvent être traversées par des tensions. Celles-ci peuvent être provoquées par l'acte d'achat lui-même, de la non reconnaissance du statut du caissier ou de la tentative de prise de pouvoir dans l'échange. Ainsi, avec chaque client arrive une nouvelle possibilité de relation.

Enfin, puisque ces relations sont personnelles, elle peuvent provoquer des réactions émotionnelles, surtout dans le cas de relations rendues. C'est pour cela que le client est également au cœur des discussions entre les caissiers eux-mêmes, qui échangent sur ce sujet afin d'évacuer leurs frustrations, par la discussion directe ou par le biais d'internet. Les caissiers ont effectivement besoin de parler de leurs expériences quotidiennes de clientèle afin de supporter leur métier et d'obtenir la reconnaissance et le soutien qui leur manque dans les situations difficiles. Notre dernière hypothèse est donc validée, mais trop restreinte : les caissiers parlent de la clientèle également dans l'envie de modifier les préjugés sur cette profession et le comportement des clients. Par la narration individualisée de leurs expériences et ressentis personnels grâce à internet, les caissiers expriment ce qu'ils n'ont pas pu dire aux clients, veulent faire la vérité sur leur métier et tentent même de modifier leur comportement en-dehors du lieu et du moment de la relation caissier-client.

Ainsi, que ce soit pendant ou en-dehors du travail, le client est au centre des échanges des caissiers lorsqu'ils parlent de leur travail. Ce sujet de discussion permet de rapprocher les caissiers, qui se saisissent de ce thème de multiples manières en utilisant tous les moyens de communication accessibles.

Cette recherche s'est avérée plus compliquée que prévue, notamment parce que j'ai été caissière. Ainsi, ma position était ambivalente. J'étais à la fois observatrice (de mes propres actions et de mon environnement) et actrice. Il était quelques fois compliqué de tenir les deux rôles à la fois, car lorsqu'il m'arrivait une anecdote notable, je voulais la prendre en note mais souvent je ne pouvais pas car je devais continuer à encaisser les clients. J'ai été un peu gênée par cette ambivalence car mes collègues savaient que je faisais des recherches sur le thème des caissières, et j'avais peur de ce qu'ils pouvaient penser. Mais leur comportement n'a pas changé lorsque je leur parlais du mémoire, et ils ont au contraire été très encourageants, me livrant leurs réflexions et anecdotes lorsque je leur en demandais. J'ai plus été gênée qu'eux, finalement.
Depuis le départ, je m'observais moi-même en tant que caissière. Au départ, c'était seulement par curiosité puis je l'ai fait pour le mémoire. C'est un exercice assez difficile que de s'observer travailler et d'avoir le recul nécessaire. Je pense avoir réussi, même si je n'avais pas la vision extérieure.
Lors des entretiens, j'ai eu un peu de mal à me comporter comme une chercheuse, car je me retrouvais dans le discours et je voulais réagir en conséquence. De plus, je sentais qu'il était nécessaire que je montre à mes interrogés que je comprenais de quoi ils parlaient, que je l'avais aussi vécu et que j'étais des leurs afin qu'ils se livrent un peu plus et qu'ils me fassent confiance. J'ai essayé de trouver une position intermédiaire, où j'intervenais parfois pour montrer que les anecdotes m'étaient familières tout en laissant la personne parler et réfléchir.
Mais après tout, cette expérience m'a été bénéfique à tous les points de vue, car j'ai pu découvrir les dessous d'un métier que l'on croise tous les jours sans vraiment les connaître. J'ai également pu croiser les points de vues grâce aux entretiens, ce qui m'a aidé à relativiser ce que je vivais : ma situation dans cette librairie était finalement meilleure que celle des caissières en supermarché.

J'ai réussi à trouver des interviewés assez rapidement, grâce à mes collègues et à mes connaissances. L'avantage avec le métier de caissier, c'est que beaucoup de jeunes l'ont expérimenté, et que c'est un travail qui se fait dans un espace accessible au grand public. J'ai ainsi réussi à trouver des interviewés en en parlant à mes connaissances. Le hasard fit que deux de mes interviewés avaient une expérience dans un magasin de la même marque et de la même envergure. J'aurais aimé trouver des personnes avec des expériences plus diversifiées, mais je n'en ai pas eu le temps.
Même si mon échantillon d'interview est assez diversifié (années d'expériences, type de magasin), j'aurais aimé interroger des caissiers en poste depuis plus de dix ans dans la même structure, et je pense que les réponses auraient été un peu différentes. J'aurais également aimé interroger des responsables caisse de la grande distribution par exemple. Cela aurait sûrement apporté un éclairage différent sur les questions abordées. De plus, Les réponses recueillies dépendant

grandement de l'âge de la personne, de son ancienneté et de son recul sur ce métier, ce qui a donné parfois des réponses contradictoires.

Internet offre tellement de possibilités que je n'ai évidemment pas pu lire tous ce qui se rapport aux caissiers, ce que j'aurais aimé faire pour compléter ma réflexion. Selon le site hébergeur du forum, les axes et le type de discussions sont sûrement différent, au vu des différences de population présente sur les forum. La présence des caissiers sur internet et le contenu prises de paroles pourraient faire l'objet d'une recherche à part entière.

De plus, la comparaison entre les caissiers et les secrétaires développée dans l'introduction, du point de vue de l'identité et de la reconnaissance peut suggérer que bon nom de métiers rencontrent les même problématiques. J'ai ainsi pensé au service public, qui pourrait aisément être comparé avec le secteur privé. Il pourrait être ainsi intéressant de comparer les guichetiers dans l'administration et les caissiers par exemple, dans leur relation au client et dans la manière dont ils sont perçus. Cela permettrait de montrer que quelle que soit la tâche primaire à accomplir (renseigner, accueillir ou encaisser), les relations possibles sont toutes aussi complexes.

Enfin, cette recherche a clairement été menée du point de vue des caissiers, étant donné que j'ai moi-même occupé ce poste. Elle pourrait être complétée par une étude du point de vue des clients eux-mêmes et de leur différentes expériences. Une étude plus quantitative sous forme de questionnaire pourrait être intéressante et permettrait de connaître à quel type de relations sont habitués les clients, s'ils perçoivent des différences entre les différents magasins fréquentés en terme de qualité de service à la caisse. Une étude des réclamations des clients concernant les caissiers pourrait également être menée. Lors de mes recherches, j'ai trouvé des forums dans lesquels les clients se plaignaient des caissiers, ce qui donnait souvent lieu à des disputes avec les personnes qui exercent ce métier. Internet permet alors d'autres relations entre caissier et clients même lorsqu'ils n'ont pas partagé de transaction commerciale ensemble. En fin de compte, prendre en compte les avis des clients permettrait de mettre en perspective ma recherche et de la relativiser.

Bibliographie

Articles

- Liaroutzos Olivier. (1998) « La secrétaire et les autres. Une identité professionnelle en question ». In: *Formation Emploi.* N.61, pp. 73-89.
- Soarès Angelo (2000), « Interactions et violences dans les supermarchés : une comparaison Brésil - Québec », *Cahiers du Genre*, n°28, 97-115
- Soarès Angelo (1996), « Nouvelles technologies = nouvelles qualifications ? Le cas des caissières de supermarché » Recherches féministes, vol.9, n°1, p 37-56
- Soarès Angelo, (1998) « les qualifications invisibles dans le secteur des services : le cas des caissières de supermarchés » Lien social et Politiques, n°40, p.105-116
- Soarès Angelo (1998) « Sur la ligne de feu : la rencontre entre la caissière et les clients des supermarchés » in Travail et carrière en quête de sens dans Lamoureux Carole et Morin Estelle (1998), Travail et carrière en quête de sens, Cap. Rouge (Québec), Presses Inter Universitaires.

Autre

- Sam Anna, *Les Tribulations d'une caissière*, 2009, Le livre de poche

Web graphiques

- François Aballea, « Sophie Bernard, *Être caissière (caissier)*, Yan Dalla Pria & Nathalie Leroux, *Être organisateur d'événements sportifs*, Marie-Christine Le Floch, *Être éducateur(trice) de jeunes enfants* », *La nouvelle*
revue du travail [En ligne], 2 | 2013, mis en ligne le 30 mars 2013, consulté le 19 février 2016. http://nrt.revues.org/579

Annexes

1/ Offre d'emploi pour hôtesse de caisse. 46
2/ Fiche de poste hôte de caisse : tâches.....47
3/ Fiche de poste hôte de caisse : tâches et cotation 47
4/ Fiche de poste hôte de caisse : aptitudes majeures.....48
5/ Carnet de bord : compte de « bon courage » et d'échange sans regard.....49
.....49
6/ Caricature et note suite à l'altercation avec une cliente.....50
7/ Messages du « topic des caissières ».....51
7.1 : Ouverture par Nyx 51
7.2. : premier partage d'expérience 51
7.3: réponse 52
8/ Publication de l'artiste Komodo Super Varan 53
9/ Publication de l'artiste Dame Vuvoera.....54
10/ Chapitres du livre Les Tribulations d'une caissière 56
.....56
11/Retranscription des entretiens.....57
11.1.)Julie.....57
11.2) Laura.....67
11.3) Léa.....71
11.4.) Clarence.....82
11.5.) Pierre.....92

Résumé.....101

Mots-clés.....102

1/ Offre d'emploi pour hôtesse de caisse.

Description du poste

Secteur : CAISSE ACCUEIL

Rayon : CAISSE ACCUEIL

Métier : Filière Caisse Accueil - Employé(e) commercial libre service caisse

Poste de : HOTE(SSE) DE CAISSE - CDI 20H - BEAUGRENELLE H/F

Type de contrat : CDI Temps partiel

Nombre de jours hebdomadaires travaillés : 4 jours

Nombre d'heures hebdomadaires travaillées : 20

Description du poste : Vous devez garantir une relation de proximité et de confiance avec le client, tout en participant à la vie quotidienne du magasin.

Vous gérez les stocks et l'approvisionnement des produits en rayon, en respectant les objectifs de réassortiment et en veillant à l'attractivité du rayon.

Vous accueillez la clientèle, la renseignez, la fidélisez et êtes en charge de l'encaissement.

2/ Fiche de poste hôte de caisse : tâches

	CAISSIER			
		22	Encaissement	enregistrer tout type d'article en caisse sans erreur et remettre le ticket au client
		23		mémoriser des codes articles(appel prix) pour les articles spécifiques non référencés
niveau	niveau 1			
Resp hiérarchique	aucune responsabilité hiérarchique	24		utiliser les différentes modes de paiement(chèque,CB,non d'achat,bon d'occasion ,chèques cadeaux...
ACCUEIL	-accueillir le client(attitude,mot aimable)	25		utiliser les procédures d'annulation
	adopter une présentation en adéquation avec sa fonction	26		utiliser les appareils de détection de faux billets à disposition
	-présenter au client les différents services du magasin(internet,livraison,etc..)	27		anticiper l'arrêt de caisse(demande de monnaie,,prélèvements,etc...)
	relayer les évènements auprès des clients(rencontres,signatures,etc...)	28		emballer ou ranger rationnellement les articles du client
		29		neutraliser les systèmes anti-vols
	rechercher un prix à partir d'un titre,de la dénomination d'un article	30		effectuer des dépenses de caisse selon les procédures
	remettre au client la commande mise à disposition à la caisse, ou renseigner le client sur sa commande	31		effectuer une remise selon les procédures
		32		appliquer les procédures de prélèvement en caisse en vigueur
	renseigner le client sur les modalités de reprise, de retour	33		effectuer un avoir,faire verser un acompte, des arrhes selon les procédures
	valoriser l'acte commercial en remettant au client des supports de communication(cadeaux, cartes de fidélité...)	34	arrêter la caisse	compter la caisse selon les procédures en vigueur
		35		renseigner les feuilles de caisse
	-réaliser un Paquet cadeau			
Préparation de la caisse	vérifier la composition du fond(monnaie),la présence des rouleaux de contrôle,la remise à zéro des états "chèque" et "carte de paiement"	36		vérifier l'adéquation entre le nb de chèques mentionnés sur la "bande chèque" et le nb de chèques en caisse
	mettre à jour ou vérifier le changement de date de caisse	37		vérifier l'adéquation entre le nb de cartes bleues mentionnés sur la "bande carte de paiement" et le journal ou "facturettes"
	évaluer son besoin de monnaie selon les circonstances	38		trier les autres moyens de paiement(bons d'achtas,avoirs émis,repris...) et reporter chaque montant sur la feuille
	vérifier la présence des outils, fournitures et autres documents de communication	39		totaliser les recettes globales

3/ Fiche de poste hôte de caisse : tâches et cotation

54	COTATION DE L'EMPLOI-REPERE Caissier(cotation issue de l'accord de branche - annexe 2)				COTATION DE L'EMPLOI EXERCE PAR LE SALAR	
55		Critères classants	Cotation emploi-repère Caissier		Cotation de l'emploi exercé par le salarié	
56		⇩				
57			Degrés	Points	Degrés	Points
58		Technicité	D1	24	à définir	.....
59		Autonomie	D1	23	à définir	.....
60		Responsabilité	D1	18	à définir	.....
61		Dimension relationnelle	D2	40	à définir	.....
62		Connaissance	D1	15	à définir	.....
63			Total caissier	120	Total emploi	.....
64	Détail de la cotation de l'emploi-repère caissier:les degrés correspondants sont en couleur		NIVEAU	1	NIVEAU	.....
65						
66		Technicité	Autonomie	Responsabilité	Relationnel	Connaissances
67	D1	réalisation de tâches courantes-techniques simples en conformité avec un mode opératoire	consignes-procédure connnue	contribution limitée au périmètre des activités	pas d'exigence particulière-échange d'informations	aucune connaissance particulière
68	D2	tâches relevant d'une ou plusieurs spécialités-participer au fonctionnement d'un espace de vente ou de service-adaptation aux aléas de travail	un choix restreint de moyens connus	contribution importante sur une partie d'une spécialité,unité,service...	échanger des informations factuelles -fournir des explications	niveau 3ème générale - niveau V
69	D3	tâches relevant de plusieurs spécialités-participer au fonctionnement de plusieurs espaces ou services-OU maîtrise partielle de spécialités	adaptation d'une méthode-résoudre des problèmes complexes-diagnostic de la situation	contribution import. sur une spécialité,unité,service OU rôle de conseil,de coordination sans resp. hiér.	dérouler un argumentaire-apporter des conseils	niveau IV ou CAP librairie ou expérience professionnelle équivalente

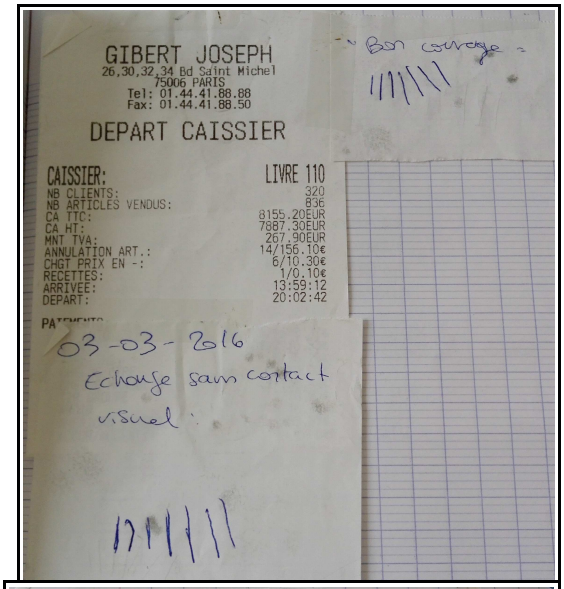
4/ Fiche de poste hôte de caisse : aptitudes majeures

Aptitudes majeures
- Faire preuve de rigueur dans la réalisation de ses activités - Identifier une situation "anormale" (erreur de prix …) - Hiérarchiser les priorités d'exécution des tâches en présence de clients - Faire preuve de vigilance dans l'enregistrement des codes et autres données à saisir - Appliquer une procédure tout en maintenant une relation, un climat convivial - Réagir rapidement en situation problématique - S'organiser en vue d'anticiper certaines situations (arrêt de caisses …) - Faire preuve de vigilance vis à vis de son espace caisse (tiroir fermé, pas de clé sur la caisse, client avec ses achats …)

5/ Carnet de bord : compte de « bon courage » et d'échange sans regard

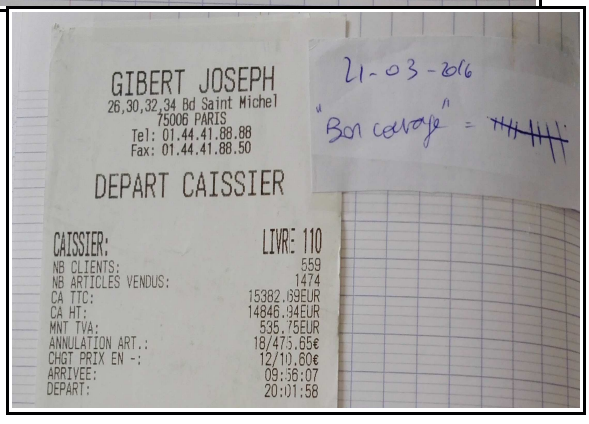










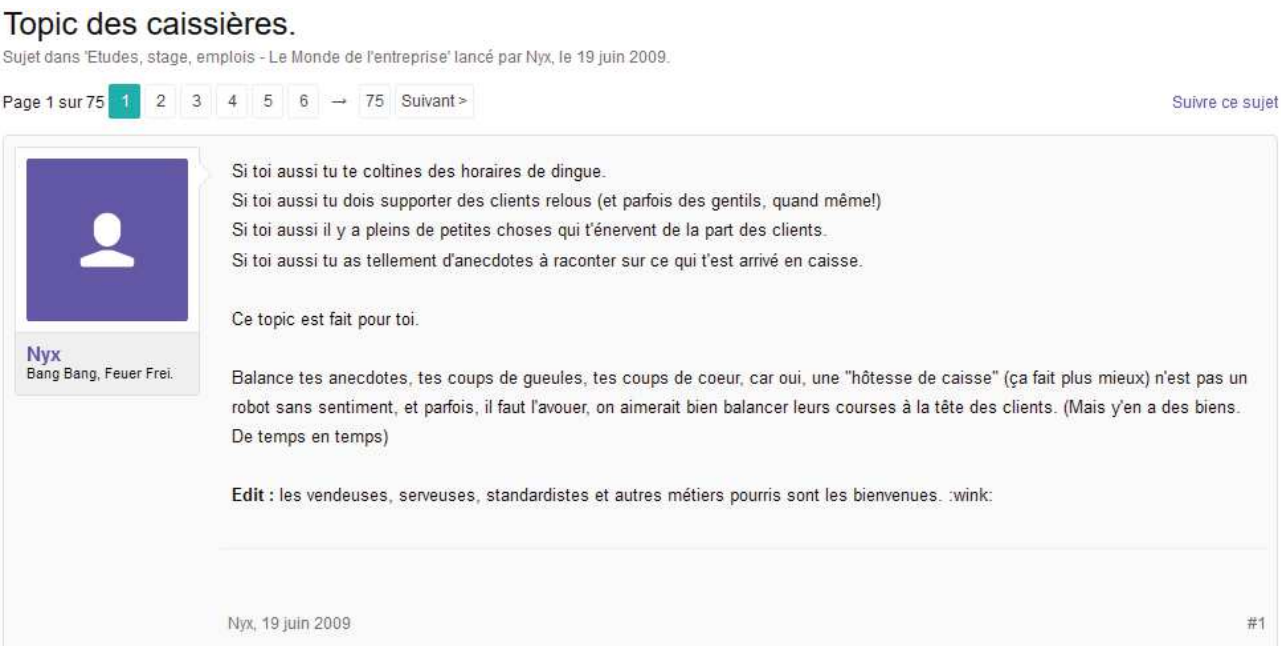


6/ Caricature et note suite à l'altercation avec une cliente



7/ Messages du « topic des caissières »

7.1 : Ouverture par Nyx



Topic des caissières.

Sujet dans 'Etudes, stage, emplois - Le Monde de l'entreprise' lancé par Nyx, le 19 juin 2009.

Page 1 sur 75 1 2 3 4 5 6 → 75 Suivant > Suivre ce sujet

Nyx
Bang Bang, Feuer Frei.

Si toi aussi tu te coltines des horaires de dingue.
Si toi aussi tu dois supporter des clients relous (et parfois des gentils, quand même!)
Si toi aussi il y a pleins de petites choses qui t'énervent de la part des clients.
Si toi aussi tu as tellement d'anecdotes à raconter sur ce qui t'est arrivé en caisse.

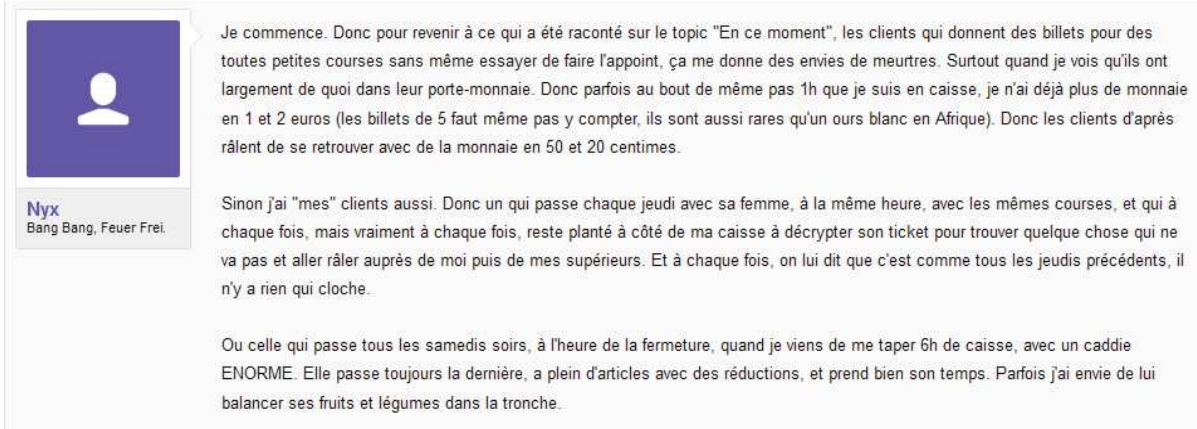
Ce topic est fait pour toi.

Balance tes anecdotes, tes coups de gueules, tes coups de coeur, car oui, une "hôtesse de caisse" (ça fait plus mieux) n'est pas un robot sans sentiment, et parfois, il faut l'avouer, on aimerait bien balancer leurs courses à la tête des clients. (Mais y'en a des biens. De temps en temps)

Edit : les vendeuses, serveuses, standardistes et autres métiers pourris sont les bienvenues. :wink:

Nyx, 19 juin 2009 #1

7.2. : premier partage d'expérience



Nyx
Bang Bang, Feuer Frei.

Je commence. Donc pour revenir à ce qui a été raconté sur le topic "En ce moment", les clients qui donnent des billets pour des toutes petites courses sans même essayer de faire l'appoint, ça me donne des envies de meurtres. Surtout quand je vois qu'ils ont largement de quoi dans leur porte-monnaie. Donc parfois au bout de même pas 1h que je suis en caisse, je n'ai déjà plus de monnaie en 1 et 2 euros (les billets de 5 faut même pas y compter, ils sont aussi rares qu'un ours blanc en Afrique). Donc les clients d'après râlent de se retrouver avec de la monnaie en 50 et 20 centimes.

Sinon j'ai "mes" clients aussi. Donc un qui passe chaque jeudi avec sa femme, à la même heure, avec les mêmes courses, et qui à chaque fois, mais vraiment à chaque fois, reste planté à côté de ma caisse à décrypter son ticket pour trouver quelque chose qui ne va pas et aller râler auprès de moi puis de mes supérieurs. Et à chaque fois, on lui dit que c'est comme tous les jeudis précédents, il n'y a rien qui cloche.

Ou celle qui passe tous les samedis soirs, à l'heure de la fermeture, quand je viens de me taper 6h de caisse, avec un caddie ENORME. Elle passe toujours la dernière, a plein d'articles avec des réductions, et prend bien son temps. Parfois j'ai envie de lui balancer ses fruits et légumes dans la tronche.

7.3: réponse



accroche-coeur
est partie.

Ahhhh Nyx je t'aime.

Le top du top du client chiant, c'est celui qui n'a pas d'argent, qui a un paiement par carte refusé et qui te laisse un caddie(ça s'écrit bien comme ça?) de 150€ à aller ranger. Forcément le mec râle, tu fermes la caisse, les clients râlent.
Pis c'est toujours la faute de la caissière, quoiqu'il arrive.

- Les rayons sont vides, c'est pas normal, on trouve rien.
- Oui bon, je m'occupe pas des rayons monsieur moi

- J'ai pas trouvé le prix, c'est mal affiché
- Ah, mais j'y peux rien, je mets pas les étiquettes de prix. Mais si vous voulez vous avez 3 bornes de prix qui sont ...
- J'ai pas vu
(c'est bon quoi on a 3 bornes de prix dans mon Leclerc avec des grands affiches orange au dessus, mais non les clients ils ont pas trouvé)

Et les enfants qui piaillent, mais yen a des mignons. Une fois une maman achète des carambars à ses enfants, ils ouvrent le paquet, et là, la petite, elle devait avoir 3/4 ans elle me tend un carambar : tiens c'est pou toi madame. ♥

Et le couple : le mari range les courses, la femme observe ce que je fais. J'aime pas ça me sentir épiée. Genre je vais l'arnaquer et scanner exprès des trucs deux fois quoi. Tu sens les gens qu'on pas confiance. Limite ils doivent se dire qu'on a des ordres pour arnaquer les clients.

Et puis la monnaie. Parce que desfois, t'as pas besoin de monnaie. T'as pas encie de devoir comtper 60 pièces de 1 centimes le soir, vraiment pas envie du tout.
- Ca vous arrange si ej vous donne la monnaie ?
- Euh non merci, pas tellement
- Ah bah je vous donne quand même, moi ça m'arrange.

8/ Publication de l'artiste Komodo Super Varan

Pour ma part, je ne suis restée que quelques mois en caisse,
mais je pense à toutes celles et ceux qui y sont depuis des
années et qui dans des années y seront toujours, parce que
souvent, trouver un autre job c'est pas facile.
Avec cette nouvelle loi ça va vraiment pas
s'arranger pour elles/eux.

Alors s'il vous plaît, lorsque vous faites vos courses et que vous
passez en caisse, soyez les clients les plus adorables du monde.
Pensez qu'en face de vous vous avez surement une personne
avec une vessie pleine depuis des heures,
qui a sûrement très froid ou trop chaud
et qui a peut être très soif.

#onvautmieuxqueça.

par Komodo Super Varan.

9/ Publication de l'artiste Dame Vuvoera

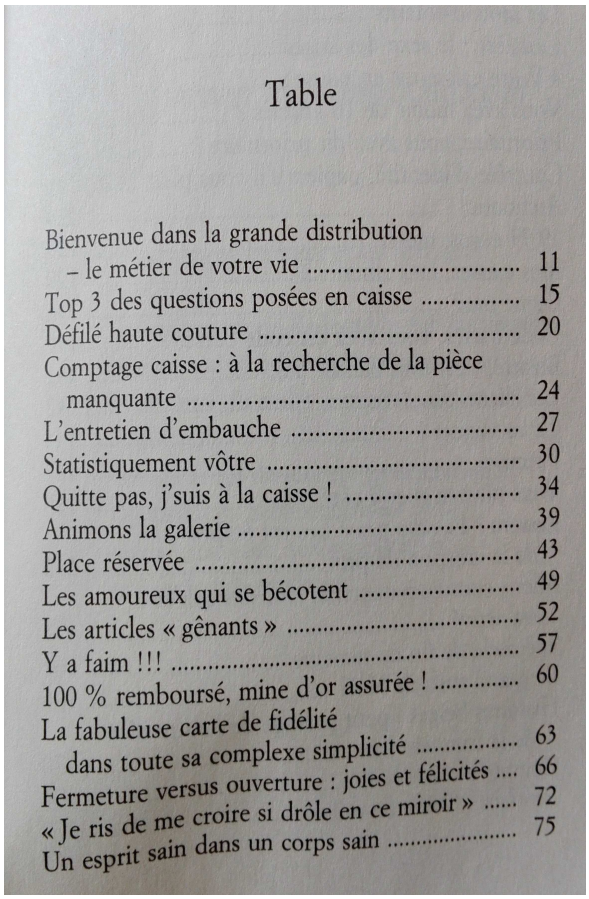
LE BIP-TOUT-SEUL





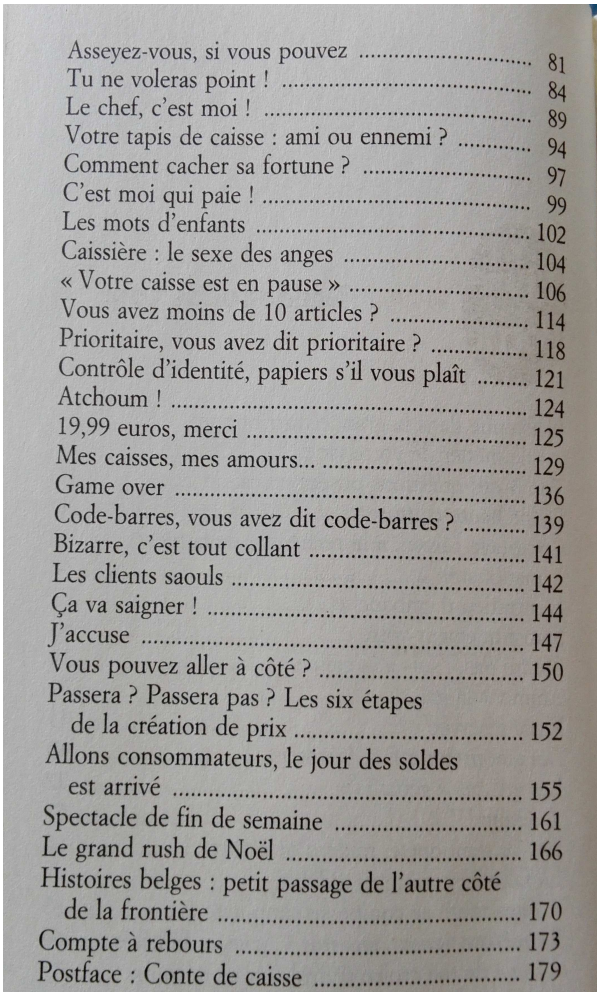


10/ Chapitres du livre *Les Tribulations d'une caissière*



Table

Bienvenue dans la grande distribution – le métier de votre vie 11
Top 3 des questions posées en caisse 15
Défilé haute couture 20
Comptage caisse : à la recherche de la pièce manquante 24
L'entretien d'embauche 27
Statistiquement vôtre 30
Quitte pas, j'suis à la caisse ! 34
Animons la galerie 39
Place réservée 43
Les amoureux qui se bécotent 49
Les articles « gênants » 52
Y a faim !!! 57
100 % remboursé, mine d'or assurée ! 60
La fabuleuse carte de fidélité dans toute sa complexe simplicité 63
Fermeture versus ouverture : joies et félicités 66
« Je ris de me croire si drôle en ce miroir » 72
Un esprit sain dans un corps sain 75



Asseyez-vous, si vous pouvez 81
Tu ne voleras point ! 84
Le chef, c'est moi ! 89
Votre tapis de caisse : ami ou ennemi ? 94
Comment cacher sa fortune ? 97
C'est moi qui paie ! 99
Les mots d'enfants 102
Caissière : le sexe des anges 104
« Votre caisse est en pause » 106
Vous avez moins de 10 articles ? 114
Prioritaire, vous avez dit prioritaire ? 118
Contrôle d'identité, papiers s'il vous plaît 121
Atchoum ! 124
19,99 euros, merci 125
Mes caisses, mes amours... 129
Game over 136
Code-barres, vous avez dit code-barres ? 139
Bizarre, c'est tout collant 141
Les clients saouls 142
Ça va saigner ! 144
J'accuse 147
Vous pouvez aller à côté ? 150
Passera ? Passera pas ? Les six étapes de la création de prix 152
Allons consommateurs, le jour des soldes est arrivé 155
Spectacle de fin de semaine 161
Le grand rush de Noël 166
Histoires belges : petit passage de l'autre côté de la frontière 170
Compte à rebours 173
Postface : Conte de caisse 179

11/Retranscription des entretiens

11.1.)Julie

_ est ce que tu peux me dire combien de temps tu as travaillé en tant que caissière, dans quel magasin et quelle taille de magasin ?
_ alors j'étais à MAGASIN pendant deux ans et c'était un magasin de quartier.
_ d'accord et tu étais à temps partiel ou à temps complet ?
_ j'ai fais du temps complet et après j'ai fais un contrat étudiant donc à temps partiel.
_ D'accord. Et il y avait combien de personnes à la caisse environ ?
_ Alors, de caisses ou de caissiers ?
_ de caissiers.
_ En caissiers on devait être, tous contrats réunis, à peu près une dizaine
_ et est ce que tu te souviens des horaires que tu faisais, en complet et en partiel ?
_ Oui, en contrat étudiant je faisais le samedi 13h40-21h et après en complet ça dépendait mais environ 2 fermetures par semaines et après c'était des journées coupées c'est à dire je venais à 9h jusqu'à 11h-12h, je reprenais à 15h jusqu'à 20h à peu près.
_ D'accord. Et comment tu en es arrivée à faire de la caisse, comment ça s'est passé ? Comment tu as eu l'idée ?
_ Alors en fait c'est quand je rentrais d'Australie, je cherchais un travail et au bout de 2 semaines j'ai trouvé ça en 1er donc j'ai tout de suite pris ce qu'on me proposait.
_ D'accord, et comment est ce que s'est passé ton recrutement ?
_ Alors c'était très simple, je suis allée porter mon CV à la manager de caisse et elle m'a dit qu'elle me rappellerait. Elle m'a rappelée la semaine d'après et m'a dit que j'étais engagée
_ et tu as eu un entretien ?
_ Non, elle m'a juste vue et m'a demandé mes disponibilités
_ et elle t'a présenté le métier un peu ?
_ Non, absolument pas
_ AH OK, donc tu es arrivée le premier jour et tu étais lancée dans le bain comme ça ?
_ Voilà. Après elle est restée un peu avec moi le premier jour pour m'expliquer brièvement où j'allais poser mes affaires, ce que j'allais faire, mes horaires, j'ai été un peu guidée mais oui après … On a tous une vague idée de ce que c'est les caissières
_ oui, OK … Et ta formation en quelques sortes a duré combien de temps ?
_ une journée. Après pendant une journée j'étais avec un autre caissier, qui m'a expliqué et est resté à côté de moi pendant une journée.
_ D'accord. Donc au bout d'une journée tu étais toute seule
_ Voilà !
_ Bon je te rassure, moi aussi au bout de deux jours j'étais toute seule
_ Alors pour te dire, il y en a c'est au bout de deux heures !
_Ça c'est pas possible je trouve …
_ Oui, ça paraît …
_ Enfin ils y arrivent quand même à la fin
_ oui mais probablement avec une grosse erreur de caisse en fin de journée
_ et après s'être fait engueuler trois fois

_ Oui, et avec beaucoup de pression, des gens qui sont pas contents d'attendre … tu vois de quoi je parle non ?
_ oui, j'imagine bien. Très bien... Alors pour toi qu'est ce que c'est le rôle de la caissière, comment tu définirais ça en quelques mots ?
_ heuuu … Je dirais que … C'est encaisser … accueillir et encaisser les achats du client à la fin de ses courses
_ D'accord, donc rien de plus du coup ?
_ Heuuu non … Il faut quand même accueillir parce que … voilà, mais non c'est tout …
_bonjour, au revoir tout ça
_ oui, et un sourire, surtout
_ Et maintenant que tu as un peu de recul sur cette expérience quelles sont pour toi les qualités ou les qualifications à avoir pour être caissière ?
_ (rire) Alors je dirais de la patience, d'abord. Et maintenant que j'y réfléchis, au rôle de la caissière, en tous cas pour dans une magasin de quartier, je dirais de l'écoute aussi, car beaucoup de personnes âgées passaient à la caisse et voulaient établir un dialogue, un contact avec la personne en face d'eux. Alors je dis pas que … c'était des choses très bateaux, mais c'était quand même un contact pour eux … Je dirais de l'écoute, de la patience et puis après … comment je pourrais dire ça …. de la rapidité, quand même … En tous cas c'est les qualités demandées par l'employeur.
_ Oui, surtout la rapidité pour eux_
_ Pour eux oui. Pour moi je pense qu'il y a d'autres choses, parce que de toutes façons quelqu'un qui essaie de faire rapide mais qui ne sourit pas, je pense que tu l'as déjà vu, qui n'est pas attentive à la personne en face d'elle, parfois ça créé des conflits … Car les gens s'en rendent bien compte ! Je sais pas si tu as déjà pu percevoir ça « oh vous n'êtes pas souriant » etc, on te le fait bien sentir … « vous pourriez sourire, quand même » (rire) Moi j'étais souriante, mais y'a des jours où …
_ Oui forcément, il y a des jours où ça va pas, c'est bien normal ! Et est ce que tu t'attendais à ce que ces qualités là soient nécessaires ? Tu t'en doutais un peu ou pas ?
_ Oui, franchement oui parce que … après je pensais pas … pour la patience, quand je passais en caisse en tant que cliente j'avais pas l'impression que c'était si épuisant. J'avais pas l'impression, jme disais « elles sont assises sur leur chaise, toute la journée, il y a pire ». Et en fait c'est de l'endurance aussi... Au niveau du dos, des courants d'air, quelques fois tu es mal placée, à côté du rayon surgelé … Je m'attendais pas à ça. Mais après pour le reste oui je m'en doutais.
_ Alors tout à l'heure tu m'as parlé de ta responsable, il n'y en avait qu'une pour ton équipe ?
_ Alors la responsable des caisses oui. Après quand elle n'était pas là il y avait les filles à l'accueil qui prenaient son poste, mais de respo caisse il n'y en avait qu'une._
_D'accord, et elles étaient combien à l'accueil ?
_ Alors … Il y en avait qui étaient moitié en caisse et moitié à l'accueil. En temps plein elles devaient être 3 après ça doit être 4 en tout
_ OK, et comment tu qualifies tes relations avec ta responsable et ces filles de l'accueil ? C'était plutôt chaleureux, stressant, plutôt neutre ?
_ Alors avec la responsable c'était plutôt neutre je dirais. Elle m'a arrangée quelques fois mais après j'avais pas vraiment de discussion avec elle et c'était pas chaleureux et avec certaines filles de l'accueil pour une particulièrement c'était stressant, de parler de communiquer avec elle au quotidien, de l'appeler pour lui demander un renseignement ou un service, c'était compliqué, sinon c'était chaleureux.
_ et est ce que tu sentais la différence de hiérarchie avec ta responsable et les filles de l'accueil ?
_Alors avec la responsable disons que ça se voyait dans ses fonctions, on l'appelait quand on avait un souci ou une question … Mais après, comme on se tutoyait et elle restait quand même assez ouverte …. Par ses fonctions ça se sentait mais dans sa personne par rapport au contact que j'avais avec elle non, ça m'a pas gêné, par contre avec les filles de l'accueil ça dépendait. Parce que forcément elles étaient parfois à l'accueil parfois en caisse donc on sentait qu'il

y avait autre chose, il y en avait certaines qui le faisaient bien sentir.

_ Mais même quand elles étaient en caisse ? Elles étaient différentes ?

_ Oui du coup ça restait ! Même quand elles étaient en caisse ça se sentait. Elle venait te remplacer à la caisse mais c'était « oh ce client là tu aurais pu faire ci ou ça » tu vois ça se sentait quand même

_ OK, donc limite c'était + avec les filles de l'accueil qu'il y avait une différence hiérarchique

_ Oui, je pense. En tous cas c'est comme ça que je l'ai ressenti. Après peut-être que c'était moi qui avait + de problèmes de hiérarchie avec elle (rire), ça peut être ça

_ Oui mais elles agissaient pareil avec tout le monde ?

_ Oui … mais un peu moins parfois

_ Et avec les autres de tes collègues caissiers, comment ça se passait les relations, les échanges tout ça ?

_ Ça se passait bien.

_ pour la curiosité il y avait combien de filles et de garçons ?

_ Alors … Il y avait + de filles, évidemment … 'ai vu défiler beaucoup de garçons. En postes d'anciens, chez les anciennes il n'y avait que des femmes. Donc les garçons c'était des jeunes. Il y avait beaucoup de contrats étudiants, et sinon ils venaient mais ne restaient pas

_ Ils avaient un autre poste dans le magasin ou ils s'en allaient ?

_Ils s'en allaient, la plupart. Maintenant que j'y réfléchis … il y en a toujours 1 ou 2, ils sont remplacés et ne restent pas.

_ D'accord ! Et quand est ce que tu échangeais avec tes collègues ?

_ Alors … Quand il n'y avait pas de clients quand on était en caisse, dans les caisses les uns derrière les autres, ou face à face. Donc en caisse on était vraiment pas loin. Aux temps de pause pas vraiment parce qu'on n'était pas ensemble en pause, c'était rare. Et après dans les vestiaires, quand on finissait en même temps ou qu'on changeait. Plutôt à la fin ou au début à l'arrivée et qu'il y en avait une qui commençait quelques minutes après moi et qu'on avait le temps de parler un peu

_Et tu te souviens de quoi vous parliez ? C'était plutôt du travail, des clients, de vos vies personnelles ?

_ Un peu tout, ça dépend des contacts avec la personne

_ Et vous vous voyiez en dehors du travail ?

_ Moi je fréquentais personne en dehors du travail non

_ et tu sais si eux se retrouvaient quelques fois ?

_ Oui. Au moment où je suis partie je sais qu'il y avait un groupe de filles qui commençaient à se fréquenter en dehors du travail mais c'était pour des occasions genre une fille qui s'en va .. Ça n'avait pas l'air d'être quotidien ou quoi mais elles se fréquentaient un peu hors du travail.

_ D'accord, OK, et l'ambiance de travail en général, puisque vous discutez un peu pendant le travail , comment tu la qualifierais ?

_ Ah ben c'était bien, ça remontait le moral, ça rebooste, ça détend, ça fait baisser le stress, ça nous permet un peu de penser à autre chose, de ne pas rester les yeux fixés sur la caisse, ne serait-ce que de faire le mouvement de se retourner, de commencer une conversation, ça faisait du bien

_ du coup c'était comme si tu n'étais plus caissière mais une copine qui discute

_ Voilà, on parlait de qu'est ce qu'on allait faire ce soir … En fin de soirée on se posait beaucoup cette question là, surtout samedi soir « bon ce soir tu vas où » et à ce moment on était ailleurs, on n'était plus dans la caisse et ça faisait du bien

_ D'accord. Tu as encore des contacts avec eux ?

_ Quand je passe au magasin, après je les ai sur facebook, et quand je passe au magasin de leur fais la bise, je vais les voir, si on peut se rendre des services on se rend des services, mais je les fréquente pas en-dehors

_ OK Et vous parliez un peu des clients relous ou de situations ?

_ Ah ben bien sûr, quelle question. A un moment donné, avant de s'énerver il faut bien en parler. Nan, oui oui tu as

raison, il y en a qui … oui, moi j'en parlais.

_ Oui et ça détend, ça permet d'en rigoler

_ Oui, surtout pour les … ceux qui font un peu plus peur, ça peut rassurer de savoir qu'à elle aussi elle lui fait peur (rire) Ça me fait surtout penser à ça … Pour les relous on faisait surtout des regards mais après pour les mecs un peu plus …. voilà … tu sentais qu'il cherchait autre chose avec toi, tu sentais qu'il avait besoin de contact, qui était un peu déplacé, là oui on en parlait et on en rigolait aussi

_ Faut bien se décharger du coup … Et par rapport aux clients, est ce qu'il y a des choses qui t'ont marquées sur eux, des anecdotes, des personnalités …

_ alors, oui … qui m'auraient marqué dans le bon sens ou mauvaise sens ?

_ Les deux

_ Bah écoute, oui par exemple il y avait ce monsieur qui passait souvent à ma caisse, il devait avoir la quarantaine et il passait et il était agréable, ça se passait bien, et c'était pour les fêtes, un peu avant le jour de l'an il passe à la caisse, il sort et il rerentre et passe à ma caisse et me dit « voilà c'était pour vous » , et il m'avait acheté une bouteille de champagne et du chocolat, sans arrière pensée aucune mais comme c'est un magasin de quartier, il me voyait très régulièrement, il connaissait mon prénom et voilà on parlait un petit peu et il m'a fait ce cadeau là.

_ C'est trop mignon !

_ Oui, et il y en a eu quelques uns dans ce style là, des habitués, des personnes âgées etc. Ça m'arrivait à peu près 3-4 fois , c'était pas des bouteilles de champagne mais juste « oui est-ce que je peux vous laisser des sous » ou une dame qui était allée voir ma responsable pour lui dire qu'elle m'avait trouvée très agréable … ça dépendait. Mais des petits cadeaux, des petites attentions, qui montrent qu'ils ont fait attention à toi

_ Oui, et sur le moment qu'est ce que ça t'a fait ?

_ ah bah ça fait plaisir, c'est clair, et puis c'est flatteur et tu te sens estimée, et tu te dis que la personne elle a pris en compte qu'il y avait quelqu'un en face d'elle, que voilà.

_ Que tu n'es pas une machine, finalement …

_ Voilà

_ Et du coup tu as des souvenirs un peu plus négatifs ?

_ Oh oui (rire) malheureusement pour moi ! Alors une fois une dame m'a beaucoup marquée. Elle passe à ma caisse, chez nous la caisse prioritaire ça marche comme ça : la personne prioritaire passe devant tout le monde. Donc il y a une dame, une quarantaine d'années, qui passe en caisse et qui prend son temps et moi je vois que juste derrière elle il y a une très vielle dame que je savais prioritaire et je vois qu'elle commence à fatiguer et comme c'était une heure de pointe,qu'il y avait l'autre dame devant, j'ai levé les yeux au ciel et j'ai soufflé. Et en plus je voulais la faire vite passer pour pouvoir faire passer la vielle dame d'après. Et cette dame me regarde et elle me dit un truc, j'ai absolument pas compris le rapport, elle me dit « mademoiselle, si vous ne voulez plus des personnes immigrées en France il fallait voter Marine Lepen. » Elle me dit ça à moi ! (rires) Donc je me suis mise très en colère parce que du coup c'est absolument ridicule, de quelle façon enfin, en quoi j'ai laissé sous entendre que sa couleur ou sa nationalité me dérangeait, que j'avais le droit de lever les yeux au ciel et d'être excédée, que je trouvais juste qu'elle prenait beaucoup de temps et que oui ça m'avait énervée mais que ça n'avait rien à voir avec elle ni avec les partis politiques et mes choix, que je vote ce que je veux de toutes façons et voilà ! Donc oui là j'étais en colère.

_ Et après ça s'est finit comment ?

_ Ça s'est finit que un monsieur derrière s'en est mêlée pour dire que j'avais rien dit et que ça n'avait aucun rapport avec sa couleur de peau. J'ai eu beaucoup de mal à l'avaler ça, mais après je l'ai encaissée, je lui ai dit au revoir froidement et voilà.

_ D'accord, et j'ai oublié de demander, tu travaillais dans les environs de Nice ?

_ Oui, à Nice Nord.

_ OK ! Et quelle relation tu avais en général avec la clientèle ? Tu étais souvent en train d'engager la discussion, tu

t'intéressais aux articles ou tu parlais de tout ? Tu parlais avec les gens en général ?

_ En général oui parce que comme je t'ai dis il y en avait qui avaient besoin de parler, et moi aussi j'avais besoin de parler. Donc en général oui. Après ça dépend aussi des heures, car il y avait des creux où j'avais pas forcément envie d'avoir une discussion mais en général oui. Je commentais quelque chose, on me posait des question …

_ Mais qu'est ce que tu pouvais commenter ?

_ On a une grande partie de livres et magazines dans ce magasin là donc oui, des magazines, des journaux, ce genre de choses que je commentais. Pas les produits parce que voilà … Mais il y en avait qui me demandaient, par contre, si je le connaissais, comment je le trouvais …

_Ils te demandaient des conseils du coup ?

_ Oui ! Après je disais ce que je savais hein mais ils me demandaient des conseils, oui. Après ce que je commentais de moi-même c'était les magazines et les livres, des trucs comme ça. Ou alors des vêtements !

_ Ah oui, d'accord. Heu … Quand les gens ont besoin de parler en général c'est plutôt les habitués que tu vois souvent ou ça peut être même des personnes que tu n'as jamais vues ?

_ Alors le plus souvent c'est les habitués mais ça peut être des personnes que j'avais jamais vues qui lançaient une discussion sur quelque chose … Après il y avait beaucoup de fois où c'était des dames de l'âge de ma mère à peu près, et qui me questionnaient sur « ah vous êtes jeunes, vous avez l'age de ma fille, qu'est ce que vous faites dans la vie ? » ce genre de choses, tu vois ? Ça pouvait être avec d'autres personnes que j'avais jamais vue.

_ Et ça arrivait combien de fois par jour ? Presque tout le monde, une fois sur dix etc ?

_ Oula ! Heu, oui quelque chose comme ça, une fois sur un certain nombre, je sais pas combien … Je devais en avoir deux fois par jour. Mais ca dépend parce que le matin c'est presque que des habitués donc là c'est presque à chaque clients pour certains jours. Et en revanche pendant d'autres journées c'était ouais 2 fois par jours …

_ Et j'ai oublié de te demander, tu avais combien de clients par jour ? C'était noté ?

_ Je sais pas, on n'avait pas ça, je sais pas combien de personnes j'encaissais par jour. On avait le montant, le temps que tu mets à encaisser chaque article mais c'est tout. Nous on devait pas descendre en dessous d'un certain temps, mais personne ne le faisait … Même la caissière la plus ancienne, qui avait 20 ans de boites elle descendait pas en dessous de ça donc fallait vraiment y aller

_ Mais tu sais ce que ça fait si tu descends en dessous ?

_ On a un petit rappel, je pense !

_ Mais pas de sanction ?

_Alors là où j'étais, en comparaison avec là où travaille ma cousine, on n'avait pas trop de remontrances … Mais ils te le signalent quand même

_ D'accord ! Je m'étais jamais posé cette questionnaient

_ Oui parce qu'à un moment … C'est comme surveiller les sacs, tu le fais toi ?

_ Heu non, mais ils me le montrent en général

_ Alors moi y'avait une demande du magasin là dessus mais non, c'est pas possible, c'est pas mon travail, à un moment donné c'est pas dans mes fonctions. On me demandait de surveiller à chaque client, de regarder le sac. Un jour on m'a appelée pour me dire qu'il fallait que je surveille les sacs, on me l'a dit 2-3 fois.

_ Et tu le faisais après ?

_ Quand on me le demandait oui. Parce qu'on a quand même une caméra au-dessus de nous ou à côté. C'était vraiment braqué sur les caisses. C'est pour ça que quelques fois on m'appelait en me disant « celui-là faut que tu le surveilles ».

_ Ah oui donc y'a vraiment quelqu'un qui regarde tout le temps les caissières ?

_ Alors non, ils regardent pas tout le temps, mais quand ils voient quelqu'un qui vole souvent ils regardent, quelques fois ils voyaient quelqu'un en pleine action donc après ils nous appelaient pour les interpeller. Mais le reste du temps non … J'étais pas là pour faire carrière alors hein, ça va

_ Et dans tes collègues il y en avait qui faisaient carrière ?

_Ah ben oui, tu les vois tout de suite ceux là ! Rire ! Nous on avait 3 anciennes. Elles sont 20 ans de boites, on voit que c'est une autre époque hein. On voit un décalage de génération là. Après on voit qu'il y en a qui ont la fibre, tu vois ? Il y a une ambiance particulière dans ces magasin, je trouve, et il y en a qui ont cette fibre, tu les vois. Par exemple dernièrement je suis passée en caisse avec une fille qui doit être là depuis un an et quelque, et je lui dis au revoir et j'avais oublié un truc dans mon sac donc je lui dis « attends j'ai oublié de passer ça » et elle me dit « ah oui, il manquerait plus que nos anciens employés nous volent ». Tu vois comment elle a parlé ? Nous volent. Elles sont très investies et elles rentrent dans cette ambiance là du magasin elles s'y sentent bien … Après elle fait pas carrière en caisse, elle elle était déjà passé à l'accueil. Les jeunes c'est souvent ça ! J'ai aussi eu un garçon, au début il disait « oui je vais pas rester longtemps » mais au vu de son comportement, je me suis dit « il fera carrière » et pour l'instant, là il est passé en sous direction du MAGASIN ! Tu retrouves quelque chose chose comme ça, de l'ambiance du magasin, il s'investit … tu vois, il y a des petites choses quand même.

_OK, pas mal ! Je vais reprendre mes questions du coup ! Qu'est ce qui était difficile pour toi dans ce métier là ?

_ Le fait d'être assise. C'était dur car être assise tout le temps … J'avais envie de me lever. Alors nous on pouvait nous lever, on en se dérangeait pas. Mais le fait d'être assis longtemps je pouvais pas. Parce que quand on avait des 13h30-21h, c'est 7h de travail avec 20 min de pause au milieu .. C'est dur : le dos, la fatigue, j'avais envie de bouger, j'avais impression que je passais mon temps à réfléchir, à ruminer des choses et au final voilà … Les gestes deviennent tellement automatiques que ça fait que tu réfléchis parfois, quand tu passes les articles, tu fais les choses de manière tellement machinale, genre Charlie Chaplin ! Tu penses pas à ce que tu fais. Il y avait des moments où je pensais complètement à autre chose ! Alors … et même parfois j'en rêvais. Beaucoup au début mais même après, des fois je faisais un rêve, j'étais en caisse et j'arrivais pas à enlever l'antivol ou des trucs comme ça … Ça m'a fait du mal hein ! Au cerveau ! Ou simplement j'étais en train de scanner ! Pour l'anecdote, une fois j'ai parlé pendant mon sommeil à mon copain (22h45 : 37:26) et je lui ai demandé « bon jour, vous avez la carte du magasin ? » et véridique ! Tu le fais parce que c'est le côté un peu à la chaîne C'est toujours le même mouvement.

_ Et qu'est ce qui était le plus agréable pour toi ? Le meilleur souvenir ?

_ Le plus agréable c'était quand je changeais, parfois je partais un peu en rayon ou je passais à l'accueil ou en boulangerie. Et ça c'était mieux, j'avais l'opportunité de faire plusieurs choses dans une journée. C'est rare !

_ DU coup tu étais polyvalente

_ Oui, et déjà j'avais l'impression d'être plus compétente, je développais d'autres choses comme par exemple en boulangerie c'est tout bête mais j'apprenais à emballer les pains, le nom de pain … C'était tout bête mais j'avais l'impression d'apprendre quelque chose, de faire plus de choses, et surtout ça me permettait de pas être assise. Je décrochais de la caisse et quand je revenais c'était plus facile.

_ Et qu'est ce qui était le plus difficile et facile pour toi dans la relation au client ?

_ Alors ce qui était le plus facile ?

_ Ou agréable

_ Alors … C'était des clients qui eux mêmes étaient agréables, c'est vrai que c'était agréable : un sourire, voilà le fait d^'être considéré, quand on me montrait un peu de compassion, d'empathie, de tout ça tu vois. Après le plus difficile c'était les clients qui disaient ni bonjour ni au revoir ni merci ; c'était difficile.

_ Il y avait des gens qui ne te regardaient pas du tout ?

_ Alors c'était rare. Après j'avais développé une technique (rire) je commençais pas à encaisser tant que j'avais pas eu un regard. Donc je disais « bonjour ! Bonjour! » et j'avais un regard insistant pour que la personne finisse par me regarder. Et pour ceux qui avaient la carte du magasin je tirais un peu la carte vers moi pour la rendre pour qu'ils me regardent .

_Ah ouais c'est pas con

_ Ouais, parce qu'ils te la donnent machinalement, tu la scannes et au moment de la rendre j'allais vers eux, je la tirais

un peu et en principe, en tous cas je faisais comprendre qu'il fallait me calculer.
Après ce qui est frustrant c'est ceux qui ne te disent pas bonjour mais qui te disent au revoir alors eux c'était compliqué pour moi à gérer parce que la personne qui ne me dit pas bonjour je suis en colère contre elle, je vais avoir tendance à jeter ses articles sur le tapis et à lui faire bien comprendre que je suis pas contente, après je les jetais pas vraiment mais j'étais plus brusque, et à la fin ils me disaient au revoir et je me sentais presque un peu coupable, c'était compliqué ! Après ceux qui te regardent pas vraiment c'est plutôt rare, c'est arrivé mais … Oui il y en a qui sont très frustrants
_ est ce qu'il y en avait qui te regardaient un peu de haut, qui te faisaient comprendre que tu n'étais qu'une caissière, ce genre de choses ?
_ Alors …
_ Ou juste dans l'attitude
_ Heuuuu …. Non … Ah oui, il y avait une dame une fois … Mais dans l'attitude il devait y en avoir qui étaient hautains mais j'ai pas trop de souvenir, à part cette dame qui était passée à ma caisse alors que j'étais fermée et qui insistait pour passer, je disais « non insistez pas c'est fermé » alors elle a dit « oui, vous êtes là pour scanner » et, mais je l'ai pas encaissée. Nan mais oui elle m'a snobée … Après j'entendais mes collègues parler de gens qui vraiment les avaient, qui avaient été hyper désagréables, snobes ...Il y avait beaucoup de retours comme ça.
_ D'accord, mais toi personnellement ?
_ Non, ça m'a pas marqué particulièrement !
_ OK, tant mieux hein !
_ Après tu sais il y avait beaucoup de gens … c'est MAGASIN donc je les trouvais un peu bourgeois, beaucoup de vielles dames etc et quand elles savaient que j'étais étudiante et tout ça attirait un peu la compassion. J'étais pas vraiment caissière, j'étais une étudiante qui gagne sa vie, tu vois ?
_ Tu avais plus de considération ?
_ oui, mon statut social n'était pas le même !
_ Et il y a déjà quelqu'un qui est arrivé et qui t'a demandé « vous êtes étudiante en quoi ? »
_ Ah oui on me l'a demandé !
_ Je trouve ça fou ! On me l'a aussi fait mais c'est pas marqué sur mon front, je pourrais être employée aussi
_ Oui, on me l'a demandé et après il y en avait … Il y en avait un qui était sûr que mon collègue était étudiant parce qu'il était jeune alors qu'il ne l'était pas ! Il y a une dame une fois qui m'a demandé « alors vous vous êtes caissière ? » Bah oui tu vois bien ! J'ai dis oui, le samedi je suis là ! Elle m'a demandé « et sinon vous faites quoi ? Ah d'accord » ! Mais oui ils présument que t'es étudiante parce que t'es jeune … Et après ça se voit aussi à d'autres choses, 'est que si t'es là bas que le week end, ou par exemple il y en avaient qui étaient là qu'une fois par semaine, il y en avait qui demandaient aux ancienne « eh comment on fait ça » donc les gens comprenaient que ça faisait pas longtemps … Mais je pense que oui ça doit venir de quelque part …
_ Bah oui c'est un cliché
_ Oui et puis je pense même que, … je sais pas, à observer ! Après il y a beaucoup de clients qui … est ce que tu as des âgés dans ta boite ?
_ Heu... oui, une ou deux en caisse
_ Et tu as pas l'impression qu'il y a des clients qui passent volontairement avec toi plutôt que … Parce qu'ils choisissent leur caissière, tu le sais ça ? Tu te rends compte qu'il y en a qui passent plus avec toi qu'avec les plus âgés ? Parce qu'il y en a qui font ca volontairement parce que … Des clients me l'ont dit « oui on passe avec vous parce que vous êtes jeune, vous êtes plus agréable que les plus âgés ». ON a même eu un retour comme ça dans un sondage qu'on a fait dans la boite, comme quoi c'est pas normal que les plus jeunes soient plus agréables que les plus âgés.. Sauf que les plus âgés ça fait trente ans qu'ils sont là … Enfin voilà, ils se demandaient pourquoi (47:08 23:07)
_ Ouai c'est bizarre (rire) Il y en a déjà une qui m'a dit « oui j'aime bien quand l'été il y a des petites étudiantes parce qu'on discute etc »

_ Oui voilà, il y a ce coté là ! Et il doit y avoir des dames avec l'age de ta mère qui te traient un peu comme un peu … « oh vous êtes comme ma fille, vous avez le même age »

_ pas encore

_ en tous cas moi je l'ai eu, tu verras

_ Oui … Et du coup j'arrive dans la dernière partie : est ce que tu connais des livres ou des films ou n'importe quoi qui parle des caissière/ers ?

_ Alors … J'avais vu un film .. ; Je l'ai pas trop apprécié …Les tribulations d'une caissière, c'est ça ?

_ Oui c'est ça

_ Alors il y a du vrai hein, surtout au début … après il y a des choses un peu... c'est pas du tout ça et puis il y a une histoire d'amour bidon qui … après c'est quand même pas loin de e qu'on peut ressentir … Il y a un autre truc aussi, sur les caissières, … c'était un truc sur le catch : une fille qui rentre dans une boite pour travailler, caissière, elle aime le catch et elle embarque trois autres caissières avec elle. Tu vois leur quotidien dans le magasin, c'est très loin de la réalité pour le coup, c'est très très loin ! On dirait qu'elle arrivent quand elles veulent, elles font des pauses de deux heures, elles sont pas du tout fatiguées par leur travail … Après celui là tu peux peut être le retrouver …

_ oui je pense que je retrouverais si je cherche « catch et caissière »

_ C'est avec la fille … La fille à Balasko … tu devrais trouver !

_ D'accord, je connais pas celui là, je chercherais ! Et pour les tribulations d'une caissière est ce que tu sais qu'à la base c'est un livre et un blog ?

_ Alors dans le film elle parle du blog mais je sais pas si c'est là, et j'ai vu à la fin le livre qui sortait mais je connaissais juste le film moi

_ Oui dans le film c'est un peu mélangé, mais la vraie histoire c'est que c'est une étudiante en lettres qui fait caissière pendant 8 ans parce qu'elle trouve pas de travail et elle écrit des anecdotes sur les clients sur un blog, qui existe toujours d'ailleurs, et après il y a un journaliste qui a trouvé le blog et ils en ont fait un livre et le livre c'est juste des anecdotes sur les clients, tu as des chapitres genre « le couple ouverture et fermeture », « la carte de fidélité » « les gros dégueus » etc, elle raconte …

_ Alors oui en tous cas au début du film je me suis dit qu'on était proche, on s'intéresse vraiment à un métier où au final on peut pas en parler comme ça donc là c'était vraiment des ressentis, c'est vrai qu'on pouvait ressentir la même chose, que c'était tant de bonjour, de mercis, tant de kilos portés .. Après voilà il y a une histoire d'amour de merde mais bon.. En tous cas le début oui j'ai trouvé ça sympa et après c'était long …

_ Oui je comprends …

_C'est mes goûts hein ! C'est juste que je comprends pas ce que ça vient foutre là

_ Nan mais surtout le coup de foudre au milieu de la neige

_ oui et ça n'a aucun intérêt, on s'en fout … A la base ça parle vraiment d'une vie de caissière, de son travail, et lui il arrive au milieu comme une fleur

_ Oui mais c'est pour que ça intéresse les gens, du coup … Sinon ça n'intéresserait pas, tout un film sur les caissières

_ oui mais ça aurait pu finir autrement tu vois .. Enfin je sais pas, c'est vrai que …

_Mais tu penses qu'au moins le début du film ça a pu faire changer les gens de comportement ou leur faire remarquer le rôle de la caissière etc ?

_ Peut être pour certains … Mais je pense que pour le savoir il faut le faire. (53:00 23:27)

_ Oui, il faut le vivre

_ Le vivre et après tu vas changer complètement de comportement c'est sur. Il y en a peut être qui se sont dit « oh oui c'est difficile ! »

_ Et à ton avis c'est quoi l'image de la caissière à laquelle tout le monde pense, le cliché de la caissière ?

_ Alors, … heuuu physiquement, mentalement ?

_ tout ! A quoi on pense quand on pense « caissière » ? Déjà on pense à une femme

_ Ah oui, déjà, moi je te dirai une femme dans la quarantaine, le cliché .. assez aigrie, je dirai et puis je trouve qu'il y a vraiment ce truc comme quoi « oula t'a raté ta vie » et il y a quand même un poids à ce niveau là « oula elle est caissière » , car ça a l'air de demander pas de qualifications …

_ oui et c'est ce qu'on disait, est ce que ça se ressent dans le regard des gens quelques fois ?

_ Ben oui, après moi je suis plus jeune, je correspond pas, je suis pas dans ce cliché là, tu comprends, je suis une femme oui, parfois j'étais probablement un peu aigrie, mais je suis plus jeune et les gens se disent probablement « oula mais elle a encore le temps ! » voilà !

_Et est que tu te souviens des réactions des gens quand tu disais que tu étais caissière, des trucs qu'ils te disaient souvent ?Des remarques sur ce métier

_ A part le « ça doit être dur », non pas particulièrement … Après je disais pas que j'étais caissière ! Quand j'étais étudiante, mon statut c'était étudiante et à côté je faisais ça pour gagner un peu

_ Oui du coup il y avait pas forcément de gens qui te …

_Non, à part me dire que c'était difficile, j'avais un ami à moi qui m'a dit « oui tu vas pas faire ça toute ta vie quand même ? » il a sous entendu que c'était un métier de merde, il m'a dit lui même que son père quand il était petit lui disait « regarde si tu travailles pas à l'école tu finiras comme ça » mais ….

_ D'accord, oui du coup je comprends

_ Je me présentais comme ça « tu fais quoi dans la vie » « je suis étudiante » … C'est même valorisant ! Parce que « oulala tu arrives à combiner deux statuts, deux fonctions différentes, ou lala »

_ Oui, c'est ce que je fais aussi !

_ Après dans le magasin, je suis caissière, mais au quotidien tu affiches le statut d'étudiant … Après si tu veux je te passe le numéro de ma cousine, elle a fait ça pendant 2-3 ans et pas comme étudiante

_ Ah oui pourquoi pas, merci ! Après j'ai juste une dernière question : est ce que tu as déjà vu sur internet des forums de discussion où il y a des étudiants qui disent « je suis caissière et voilà ce qui m'est arrivé », ou des gens qui partagent par facebook ou twitter ou autre, ce qui leur est arrivé ?

_ Non, et si je l'ai vu ça m'a pas marqué parce que … peut être que facebook c'est ce qui me parler le plus, car j'avais des copines de MAGASIN sur facebook mais franchement les blogs etc je ne m'y suis pas intéressé.

_ D'accord, et si tu devais écrire un statut facebook ou un message sur un blog qui parle de ton expérience de caissière qu'est ce que tu dirais ? Tu parlerais plus de ce que toi tu as ressenti, de ce que c'est vraiment pour faire changer les mentalités, de parler des clients, des collègues N

_ Je pense que si je devais mettre quelque chose je parlais d'anecdote à propos d'un client, parce que c'est vrai que parfois quand je rentrais le soir … Il y avait un mec en particulier qui était très lourd avec moi, j'ai pensé à lui quand tu m'as dis ça et je m'imagine mettre un statut facebook sur lui, tu vois ?

_ Et ça serait quoi ? Il faisait quoi le mec ?

_ Alors, déjà il m'appelait pas mon prénom, il me tutoyait alors que bon, il avait pas à le faire, il prenait beaucoup d'aise avec moi … Et ce qui m'a marqué c'est qu'il passait derrière moi, je le voyais pas, et il me susurrait un « bonjour », il me faisait « bonjour Julie » donc je pense que j'aurais mis un truc du genre « j'en ai marre des psychopathes qui me susurrent des bonjours à l'oreille quand je travaille » (rire) je pense que ça aurait été un truc comme ça, après y'a rien d'autre qui me vient

_OK, ça me va ! J'ai fini mes questions, est ce qu'il y a quelque chose que tu voudrais me raconter en plus, à ajouter par rapport aux questions du début

_ Alors y'a rien qui me vient donc .. Après si tu as besoin de précision demande-moi … Après juste comme ça, tu parles pas de tout ce qui est harcèlement … ?

_ Baaah à part les psychopathes qui disent bonjour, pas encore en tous cas, tu es ma 1ère interviewée et tu m'as pas encore parlé de ça donc non mais si d'autres personnes m'en parlent oui j'en parlerai … Tu as une expérience de harcèlement ?

_ Non enfin en fonction des ressentis de chacun après c'est vrai que fin moi je trouve qu'il y en avait qui se permettaient beaucoup de choses ! Il y en avait un qui avait été très lourd avec moi , j'avais dire au vigile pour le foutre dehors du magasin
_ Ah quand même !
_ Oui il avait été lourd … [coupure du téléphone]

_ Oui il y en a quand même un qui m'a dit un jour « je t'attends à la sortie » après il y a eu des histoires comme ça, une collègue avait reçue une lettre d'amour enflammée .. Donc après je sais pas peut être qu'il y en aura qui diront rien là dessus, selon l'expérience mais …
_ Oui, du coup je vais l'intégrer à mes questions … J'avais pensé à la violence symbolique dans l'attitude, etc mais pas du harcèlement …
_ Enfin, harcèlement c'est pas le bon mot mais enfin clairement l'attitude voilà, violente, avec des demandes sexuelles parfois, le mec il m'avait quand même dit « oui tu veux pas rentrer, venir chez moi on fera des trucs » enfin voilà, c'était plutôt sexuel
_Mais tu penses que c'est dû au fait que tu es une femme et que à ce moment là tu étais plutôt désirable ou parce que peut être la personne avait besoin d'un contact et que tu étais la seule personne avec qui il avait eu un contact de jour là
_ C'était du au fait que je sois une femme ou que je sois en caisse ? Oui c'est certain …
_ Pour toi c'était un mec plutôt dérangé ou un mec plutôt normal qui a ta vue …
_ Je pense que c'était un dérangé mais par contre le mec qui me susurrait des bonjours et qui … lui le vigile avait du intervenir car il avait fait ça avec d'autres caissières , il avait ce contact là avec d'autres caissières et on aurait dit qu'il arrivait un peu comme un coq en pâte, il nous appelait par notre prénom, tu vois il y a quelque chose , je sais pas exactement, il nous appelait pas notre prénom et oh voilà , on est les caissières de MAGASIN, voilà ! Il avait une attitude une peu plus lourde, il était plus lourd en caisse, vraiment lourd, mais après je peux pas te dire. Je pense que pour certains c'était juste que voilà comme toutes les femmes on est dérangé par ça mais après peut être autre chose à relier au niveau du fait d^'être caissière, je sais pas
_ D'accord, bah merci je vais creuser cet aspect là
_ Après ce que je t'ai dit c'est peut être pas juste …
_ Nan mais ça m'étonne pas
_ Mais après vu que la plupart des caissières sont des femmes …
_Bah oui y'a plus de risques, forcément … Et que elles sont aussi au service du client, on a l'impression qu'elle prennent soin de tes achats alors que non c'est juste son boulot de dire bonjour et de sourire mais il y en a qui peuvent le prendre …
_ Oui voilà, il y en a un, je le passe « oh , vous me faites un bien beau sourire ! » oui enfin c'est mon travail, je l'ai fait à la dame juste avant, je le fais pas parce que t'es un homme !

« Julie 3 »
c'est plus valorisant d^'être caissière en librairie que d^'être dans un supermarché. Il vaut mieux l'être dans un petit supermarché plutôt que dans un grand supermarché , je pense qu'il y a quelque chose à ce niveau là. Après ça doit pas être non plus … les livres, bonjour
_ Oui ! Et après la clientèle de la librairie est assez diversifiée vu qu'il y a des livres à 1, 2 € etc mais il y a quand même des gens très snobs , qui te regardent pas du tout …
_ Eh oui , c'est pour ça aussi, c'est pour ça que tu parles de ça aussi, par rapport à ta propre expérience, car dans les supermarchés c'est plus monsieur et madame tout le monde, par exemple au MAGASIN par rapport à Auchan, ma cousine m'en parlait, j'ai l'impression que MAGASIN c'est déjà un peu gradé, c'est pas la même clientèle. Déjà c'est plus pareil mais il y a quand même des gens qui viennent juste pour acheter une bouteille d'eau, tu vois. Mais oui après c'est

sur, il y a des gens plus snobs mais je pense que là dessus tu pourras faire un comparatif et tu demandes à ma cousine. Elle par contre c'était un gros magasin, dans un quartier assez populaire et vraiment on n'avait pas les mêmes … Je pense que ses journées étaient 10 fois pires que les miennes.

11.2) Laura

_ Un an et trois mois
_ D'accord, c'était il y a combien de temps ?
_ La j'ai arrêté depuis septembre . De mai 2014 à septembre 2015.
_ D'accord. Et tu es restée au même poste tout le temps ?
_Oui, caissière
_ Et comment tu as eu l'idée de commencer ?
_ Alors, je faisais des études et pour avoir des sous du coup j'ai demandé un contrat étudiant donc en fait j'avais travaillé trois mois avant, j'avais travaillé l'année d'avant pdt 3 mois à MAGASIN en contrat étudiant à 15h/semaine et en fait moi j'avais arrêté l'été parce que je travaillais aussi dans l'animation et après je suis retournée l'année d'après quand j'ai fait mon bts
_ d'accord, c'était aussi à 15h/ semaine ?
_ Non c'était plus, je crois 15 ou 20 et après je suis passée à 30h/
_ D'accord, et les horaires c'était comment ?
_ Ah bah c'était la merde ... C'était des grosses horaires, des horaires que voilà , quand je travaillais en semaine c'était souvent 18-22 et le samedi c'était soit toute la journée avec une coupure d'une heure, une heure et demi, deux heures ..; On finissait souvent à 22h le samedi, sinon c'était aussi que l'après midi, 15-22, 14-22 c'est des grandes journées quoi
_ et ça changeait toutes les semaines ?
_Oui, surtout les samedis. Après en semaine ils faisaient surtout par rapport à nous, à ce qu'on leur avait dit mais surtout le week-end ça changeait
_ Et le magasin où tu travaillais c'était un grand magasin ou un commerce de proximité ?
_ Non c'était normal, MAGASIN plenièle que je travaillais
_ Donc plutôt un grand ?
_ Oui oui plutôt un grand
_ Et est ce que tu as une idée de combien de clients tu avais pas jour ? C'était marqué ?
_ Non ... C'était juste marqué le chiffre qu'on avait fait ... Après c'est vrai que le samedi on faisait beaucoup de clients
_ C'était combien, 500, 600 ?
_ je sais pas ..
_ OK, c'est pas grave . Et pour toi c'est quoi le rôle de la caissière, qu'est ce qu'il faut savoir faire ?
_ rire : être rapide, souriante et répondre au client
_ Du coup il y en avait beaucoup qui te posaient des questions ?
_ Beaucoup non mais voilà ils râlaient beaucoup, par rapport aux caisses, au magasin, aux produits ...
_ Et tu leur disais quoi quand ils râlaient ?
_ Moi je disais que j'y étais pour rien, je sais pas ce qui se passe dans les rayons, c'est pas nous qui gérons ça donc voilà je les menais vers le responsable si besoin mais voilà je suis que caissière, j'y peux rien.
_ Oui mais souvent c'est à la caisse que les gens en profitent
_ C'est la seule personne qu'ils ont en contact , la seule personne qu'il voient du magasin

_ Et il y a souvent eu des disputes avec des gens ?
_ A MAGASIN y a que ça ! Le week-end, le samedi, pfffou les gens ils se prennent la tête pour rien des fois
_ Mais c'est avec toi directement ? Ou entre eux ou avec les responsables ?
_ Entre eux, entre clients heuuuu et oui des fois au responsable ils s'en prenaient, ça arrivait qu'ils se prennent la tête avec les caissières parce que voilà, pas agréable, et à MAGASIN les caissières elles ont du répondant donc voilà
_ Oui, elle se laissent pas faire, c'est normal
_ oui c'est normal ! A MAGASIN on avait beaucoup, surtout le soir, beaucoup de chieurs on va dire. (rire)
_D'accord, et je voulais savoir au niveau de tes responsables, tu en as combien ? (6:27 12h53)
_ Alors ... il y avait la directrice, un deux trois quatre ... et ceux qui nous géraient, et qui étaient dans la ligne de caisse, un deux trois quatre 5 + une dizaine
_ donc c'était une grosse équipe ! Et comment étaient les relations entre les caissiers et les responsables ? Ça se passait bien oui ..
_ Hum non ça se passait bien, moi j'ai jamais eu de ... J'ai jamais ... Peut être un peu avec la directrice mais c'est tout. Avec ceux qui nous géraient il n'y avait pas de problèmes
_ Et justement avec ceux qui te géraient ils avaient aussi été caissiers avant ?
_ Heu oui, il y en a un
_ Et quand il y avait des problèmes avec les clients ils prenaient votre défense ou ?
_ Oui ils prenaient souvent notre défense quand il y avait un problème avec le client
_ Oui, ils savaient ce que c'était d'être à votre place
_ Après je sais pas s'il c'était pour ça ... Après il y en avait une qui était caissière, elle est passée responsable et elle est retournée caissière
_ Ah oui, c'est étonnant
_ Oui c'était surtout par rapport aux horaires, aux enfants ....
_ D'accord, OK Et au niveau des collègues comment ça se passait ? Vous vous entendiez bien ?
_ Bah oui mais on peut pas s'entendre avec tout le monde mais c'est vrai qu'il y avait beaucoup de tensions, parce qu'il y a deux syndicats et c'est un peu la guerre entre eux. Il y a eu plein d'histoires par rapport à ça mais moi en tant qu'étudiante je m'en foutait un peu mais c'est vrai que oui il y a beaucoup de tensions entre eux. Quand je suis partie c'était pas la guerre mais presque !
_ et malgré ça les caissiers discutaient entre eux ?
_ Oui après voilà on discute entre nous, oui oui y'avait pas de souci, quand on avait un problème souvent, surtout pour nous étudiants, les caissiers et caissières nous aidaient donc voilà
_ Et ça vous arrivait de discuter entre vous pendant le travail ?
_ Oui parce qu'ils ont fait un système à MAGASIN, des caisses paniers et en fait ils ont mis .... 12 caisses et on est tous alignés les uns à côté des autres et même quand on était ans des caisses normale son était quand même proches donc on discutait le temps en temps ... Des fois pour des renseignements ou voilà
_ D'accord donc les responsables vous autorisaient à parler ?
_ Heuuu non, à parler vite fait mais quand qu'ils voyaient que dans les caisses paniers il y avait trop de copinage ils intervenaient et je crois qu'il y avait des client qui se sont plaints
_ Ah ouais ? Ils se sont plaints des clients qui discutent ?
_ Oui des caissiers qui discutent parce qu'ils disaient qu'ils discutaient entre eux et qu'ils ne prenaient pas les clients
_ D'accord donc c'était moins efficaces
_Oui voilà.
_ Ouais mais c'est bien normal de discuter avec les collègues quand même ... Et vous discutiez avec les clients parfois ?
_ Oui, on a souvent des clients qui reviennent régulièrement et voilà, oui ça nous arrivait de discuter après voilà
_ Et en général c'est eux qui discutent et qui posent des questions ou c'est vous qui faite une remarque ?

_ Il y a quelques caissières qui discutent facilement donc oui elles discutaient facilement et d'autres c'est les clients qui viennent parler soit pour demander un renseignement sur un produit ou quoi ... voilà

_ D'accord ! Et il y a des discussions qui t'ont marquées, dont tu te souviens ?

_ Non.

_ OK. Et est-ce qu'il y a des remarques des clients positives ou négatives qui t'ont marquée, sur ton travail, ou sur le magasin ?

_ Alors des remarques on en avait pas mal ... Alors ce qui me vient en tête .. Oui c'était souvent je me rappelle une fois, un samedi jour férié heure de pointe, avec beaucoup de monde entre 11h et 13h et du coup oui un client qui râlait parce qu'un produit ne passait ou une promotion qui passait pas, la cliente voulait avec un renseignement, du coup je me renseigne et le client âgé derrière commence à râler car il trouvait ça trop lent, que je savais pas faire mon travail, et voilà

_ Ah oui !

_ Ah oui oui ! Après du coup la cliente s'est un peu énervée en disant que moi je fais ça en plus de mes études et que lui en gros il avait qu'à pas venir faire chier son monde un samedi alors que lui il peut venir toute la journée et pas que quand il y a beaucoup de monde

_ Ah donc il y a des clients qui prenaient ta défense

_ Oui, ça arrive des fois ! Après voilà ma responsable a vu que j'étais pas très bien donc elle a pris la relève. Elle voyait que le client derrière s'énervait et que j'étais pas bien du coup elle a pris ma relève voilà .

_ Ah d'accord, et ça arrivait souvent que ta responsable prenne ta relève ou avec d'autres collègues ? _ Oui ça peut arriver, quand le client commence vraiment à s'énerver contre la caissière ou quoi parce que comme je te disais à MAGASIN les caissières répondent donc ça finissait vite en dispute, insultes et tout donc voilà souvent la responsables intervenait. Soit la directrice soit celle qui nous gèrent

_ Oui donc vous étiez quand même plus ou moins encadrée, si jamais il y avait des soucis, vous n'étiez pas seules.

_ Oui on était jamais seules

_ c'est rassurant quand même, parce que quand t'es seule face à un client...

_ Après il y avait les agents de sécu

_ Ils s'occupaient des problèmes entre les caissiers et les clients ?

_ Quand ils voyaient que ça s'énervait un peu en caisse ils intervenaient, après voilà nous on avait dans notre caisse un bouton pour appeler les agents de sécurité après voilà oui quand on avait le bouton pour appeler l'agent quand on voyait que le client il s'énervait, sinon on avait le téléphone soit pour appeler le responsable soit les agents de sécu ou quand il y a un souci de code ou quoi ...

_D'accord, et malgré tous ces problème s il y avait des moments agréables ?

_ Oui oui, heureusement !

_ Qu'est ce qui était agréable pour toi par exemple ? Qu'est ce que tu te souviens de positif ? Ça peut être des clients, une ambiance avec les collègues ...

_ Après il y avait beaucoup de jeunes étudiants, donc il y avait une certaine affinité avec certains, il y avait des clients qui étaient sympathiques et qui venaient souvent à nos caisses. Après nous on faisait souvent la marchandise le soir, on ramasse tout ce que les clients laissent en caisse et ça nous coupait un peu de la caisse

_ Oui ça vous changeait les idées ?

_ Oui voilà, après soit ça soit ramasser les paniers. Après voilà on a un système de file unique donc il fallait qu'il y ait une hôtesse de caisse qui dirige les gens donc parfois on faisait ça et c'était bien. Ça faisait faire autre chose que la caisse car au bout d'un moment c'était quand même chiant. Les mêmes gestes, les mêmes trucs ...

_ Et est ce que tu as eu mal aux épaules toi aussi ?

_ Au début, mais pas longtemps. Après c'était même les autre caissiers, c'était la manière dont on passe les trucs, les trucs lourds, ne pas les faire porter et demande au client de les laisser dans le caddy, voilà et puis il fallait pas aller

chercher les objets qui sont loin, le tapis avance donc ... après oui petit à petit à force

_ Oui faut trouver des astuces

_ Hum, et quand j'avais fait la visite médicale j'en avait parlé et elle m'avait dit que c'était normal mais voilà, c'est vrai qu'il y avait souvent des caissières qui avaient des atèles au poignet ou quoi ....

_ Et rapport au client, Julie m'avait dit qu'il y avait des clients qui lui offraient des chocolats ou quoi, parfois. Ça t'ai arrivé aussi ?

_ Non non

_ Tu connaissais pas assez les clients pour ça ?

_Je pense que c'était pas trop la clientèle non plus

_ C'était quel genre ?

_ Un peu de tout. Après il y avait souvent des vieux, et aux heures où je travaillais c'était souvent des jeunes ou des jeunes parents donc voilà

_ Ils étaient pas forcément sympas avec les caissiers ?

_ Ça dépend. Après j'ai jamais vraiment entendu les caissières dire qu'on leur a offert des trucs ou quoi ... Après une fois un client voulait m'offrir ... On acceptait pas forcément ce que les clients voulaient nous offrir puisqu'on avait pas le droit

_ Ah c'était les responsables qui vous interdisait ?

_ Oui.

_ Mais c'était quoi qu'on avait essayé de t'offrir ?

_ Une rose il me semble

_ Aah d'accord ! Mais même les objets vous n'aviez pas le droit de garder ?

_ Non

_ Dommage! C'est toujours sympa d'avoir un petit geste comme ça, d'une personne ...

_ Hum.

_ Et est ce que tu connais le livre qui s'appelle Les Tribulations d'une caissière ?

_ Non

_ Ça te dit rien ? En fait c'est une étudiante qui faisait caissière et

_ Je crois que je l'avais vu mais je l'avais pas lu

_ Tu peux le trouver facilement, en fait elle raconte des anecdotes avec les clients, ou les articles qui passent pas, elle raconte son boulot de caissière et au début elle avait un blog où elle écrivait les anecdotes et tout le monde pouvait lire ce qu'elle vivait au quotidien, même ceux qui ne faisaient pas ce métier pouvaient voir ce que c'était .. Est ce que ça t'intéresserait de lire ce livre ?

_ Pourquoi pas.

_ Et toi tu aurais envie de partager, même si tu fais plus ce métier aujourd'hui, mais de raconter sur internet ou autre part ce que tu vivais comme situations ?

_ Heuuu non pas forcément.

_ Parce que tu t'en souviens pas ou tu en as pas besoin ?

_ Non c'est pas que je m'en souviens pas, si je m'en souviens mais c'est juste que je sais pas, j'ai pas trop envie d'écrire mon expérience

_ OK, d'accord, ça se comprend !

_ Oui après même si on raconte je pense que les gens quand ils travaillent pas ils ne s'en rendent pas compte

_ Tu penses que ça peut pas faire changer les idées des gens ?

_ Je sais pas.

_ Toi qu'est ce que tu pensais tu métier avant de le faire ?

_ Moi ? Éducatrice jeunes enfants.

_ D'accord, et aujourd'hui c'est ce que tu fais ?
_ Aujourd'hui je travaille auprès d'enfants dans les écoles en tant qu'animatrice et en attendant de réussir mon concours.
_ Et est ce que tu repostulerais pour faire caissière si jamais ..
_ Non, jamais jamais jamais (rire). Je l'ai fais une fois, pas deux. Je pourrais pas
_ Maintenant que tu as vu ce que c'est, t'as plus envie ?
_ C'était horrible quand tu passes à MAGASIN ... non je pourrais pas ...
_ Et maintenant quand tu passes à la caisse est ce que tu encourages les caissières, tu leur dit quelque chose ?
_ Oui quand je passe à la caisse vers mes collègues je leur fais la bise
_ Oui, et quand tu connais pas la caissière ?
_ AH oui quand je passe cliente je dis toujours bon courage ... Je sais ce qu'elle vit en fait.
_ Oui ça doit toujours lui faire plaisir que quelqu'un lui dise ça ... moi aussi j'ai des gens qui me disent bon courage mais je sais pas si c'est parce qu'ils ont déjà été à ma place ou si c'est juste parce qu'il pensent que c'est difficile ... Et toi il y en avait qui te le disaient quand tu étais en caisse ?
_ Oui.
_ Et ca te faisait quoi ?
_ Oui ça fait toujours plaisir, un peu de compassion. Mais voilà.
_ OK ! Est ce qu'il y aurait autre chose que tu voudrais me raconter, dont on n'a pas parlé ?
_ Non je crois pas
_ Ou une anecdote avec un client, quelque chose ?
_ Hum non là, rien ne me vient
_ D'accord, bon ben merci

11.3) Léa

_ Alors, est ce que tu peux te présenter, qui es tu et qu'est ce que tu fais ?
_ Qu'est ce que je fais ? Alors, je m'appelle Léa, j'ai 24 ans, je suis sur Paris depuis 5 ans maintenant, j'ai fait des études de communication graphique, je suis venue à Paris pour continuer mes études en com et je n'ai malheureusement pas eu mon diplôme. J'ai arrêté la partie scolaire, j'ai voulu m'éloigner et ça parce que ça me commençait à m'énerver et je perdais de la motivation j'ai fait une formation à distance, un travail à la maison pour éviter par rapport à mon CV que ça fasse un vide, j'ai travaillé à côté dans le milieu professionnel et je trouvais qu'en terme de caissier et de com ça pouvait un peu arranger pour moi la communication, car je suis plutôt timide. Et là à MAGASINr ça fait depuis deux ans. J'ai commencé en septembre 2014 donc ça va faire deux ans. Et a MAGASIN saint Michel ça fait juste un an.
_ Avant tu étais où ?
_ A MAGASIN Bercy. J'étais en CDD et là à St Michel j'ai commencé un CDD qui s'est changé en CDI.
_ D'accord. Et au niveau de tes horaires, tu étais à temps plein ?
_ Non j'ai toujours été à temps partiel parce que j'étais toujours avec mes études derrière, surtout qu'à MAGASIN saint Michel je finis à minuit donc les temps pleins auraient été un peu durs pour moi. Avant je travaillais en 21h, maintenant aussi mais j'ai pas les mêmes horaires.
_ Quels sont ces horaires ?
_ Alors mon ancien de travaillais 3 jours heuuu une fois sur deux le mardi jeudi et samedi et je travaillais de 15 à 23h30 ou minuit. Aujourd'hui je travaille de mardi à samedi. De mardi à vendredi je travaille que 3h15 par jour et le samedi étant ma plus grosse journée, de 15h40 à minuit.
_ D'accord. Et comment est ce que tu as trouvé le travail, comment tu en es venu à te dire "je vais travailler là" ?
_ Bah c'est surtout qu'en terme de recherche MAGASIN a été le premier à me répondre. Je suis passée par un site

internet qui était relié à la passerelle MAGASIN qui m'a orienté du coup aux magasins intéressés à mes temps et disponibilité. Bercy a accepté très rapidement, j'avais envoyé ma candidature mardi soir et ils m'ont répondu mercredi matin et quand j'ai quitté Bercy en janvier, quand le magasin s'est fermé, j'ai repris le travail en mars. Donc un mois le temps de trouver, je voulais rester du côté de MAGASIN parce que j'avais déjà un lien avec MAGASIN et je trouvais que c'était plus facile de trouver un travail dans MAGASIN qu'ailleurs.

_DU coup tu as chois de rester caissière, tu aimais bien ce métier ?

_ Disons que par rapport à Bercy et Saint Michel les lieux sont très différents. A Bercy il y avait du monde c'était le rush sur le coup de 19h, là à saint Michel c'est tout le temps le rush, y'a toujours du monde. Si je devais comparer je préfère Bercy parce qu'on avait le temps de respirer, là ... on a clairement pas le temps. DU coup j'essaie de trouver un boulot à côté dans ma filière, pour le moment j'ai pas trouvé et je veux pas quitter MAGASIN vu que je suis en CDI. Actuellement c'est comme ça .

_ D'accord, très bien. Le nombre de client par jour, par personne ?

_ Ça peut varier selon les journées en fait. Quand ce sont les semaines scolaires, ensuite je dis ça quand je travaillais le soir il y avait du monde entre 18-20h à peu près et ensuite à partir de 22h 22h30 il y avait un petit monde juste parce qu'on arrête l'alcool à 22h30. Après y'a plus personne et l'après midi ensuite j'ai tous les étudiants qui passent dont il y a un petit peu de monde. Y'a personne en fait.

_ OK, et du coup j'ai vu que tu étais à une caisse spéciale sandwich, comment ça fonctionne ?

_ J'ai été affectée ici c'est pour ça que j'ai changé de contrat, mais cette caisse là n'est pas différente, c'est pareil que les caisses qui sont en bas, c'est juste qu'en plus je dois servir les sandwiches qui font faits le jour même en fait. Mais le seul truc que je peux pas faire c'est peser les fruits et légumes. Mais sinon je peux tout encaisser, je suis une caisse normale. C'est vrai que des fois je suis un peu discrète donc je dois aller chercher les clients pour qu'ils viennent à ma caisse quand il y a trop de monde mais dans l'ensemble il y a pas mal de personnes qui viennent et prennent des sandwiches.

_OK C'est quoi pour toi le rôle de la caissière ? Si tu devais faire une fiche de poste de la caissière ?

_ Heuuu je dirais qu'elle soit efficace, souriante, rapide, qu'elle soit .... attentive envers le client surtout

_ C'est à dire ?

_ Si le client veut un renseignement, qu'elle arrive facilement à expliquer, à indiquer, s'il y a un problème , elle doit garder son calme, je pense que c'est même la première chose, garder son calme parce que malheureusement on arrive à avoir des clients un peu tête en l'air, on va dire ça comme ça, et du coup qui, c'est le client qui pète son câble en premier et on essaie de pas être dans le même jeu qu'eux. Heuuu, j'ai dis rapide, parce que quand tu es toute seule en caisse et que malheureusement il y a une trentaine de personnes derrière, tu dois garder le sourire pour dire écoutez je vous vois, je sais que vous êtes là et que vous attendez et que vous en avez marre, j'essaie de faire mon mieux et ça n'empêche pas qu'envers le client je dois pas lui dire bonjour et encaisser et passer au suivant. C'est vrai que parfois c'est dur de gérer tout ça. Heuu je pense avoir tout dit. Je pense avoir oublié des trucs mais ça viendra plus tard.

_ Et avant de faire ce métier là est ce que tu pensais qu'il fallait faire tout ça ?

_ Heu non, je m'y attendais un peu. Ensuite c'est vrai qu'il y a des questions m'ont me pose et même en terme de caissière tu peux pas forcément y répondre

_ Du genre ?

_ Des questions un peu bêtes (rires). Par exemple des fois il y a des différences de prix parce que le produit est mal rangé ou le code barre est pas le bon, donc quand il y a une différence de 1€ le client il a pu voir le prix à 2€ et ça s'affiche à 3€ mais pour nous on n'a pas vraiment d'explication pour savoir c'est quoi la cause. Soit le produit est mal placé soit le code est mauvais, donc on est un peu embêtés. On a des clients qui nous demandent aussi d'où viennent les fruits et légumes. La pomme elle vient d'où ? Ah je sais pas, de France ou d'Espagne, souvent c'est indiqué ! Souvent on se retrouve avec des questions, nous on peut pas y répondre. (rires).

_ Mais vu que t'es la seule personne avec qui ils sont en contact ...

_Bah oui ! Après le plus souvent on essaie quand même de les relier à l'accueil car c'est vrai que c'est à partir de là qu'ils ont le plus de renseignement en majorité, maintenant quand ce sont des questions d'où viennent les produits, personne dans le magasin ne pourrait le dire, c'est vrai ! Ce sont des produits qui sont les mêmes chez Auchan ou Franprix. Sauf les marques MAGASIN, à ce moment là ... Mais bon c'est vrai que je m'y attendait un peu. Mais quand on a des clients un peu bêtes un découvre un peu le métier (rire). Des fois c'est drôles, des fois ça l'est pas !

_ D'accord, on y reviendra après aux clients ! J'ai des questions sur les responsables, d'abord. Combien est ce que tu en as ?

_ Alors, j'en ai 4 ... 5 responsables et un chef de caisse.

_ D'accord. Tu comptes les responsables magasin ou pas ?

_Ah, en plus les responsables magasins ils doivent être 8 ou 9. 5 pour responsables caisse directement. Au total il y en a 9.

_ OK, et comment se passe les relations avec les responsables ? Vous vous tutoyez ?

_ Pour certains je les tutoie. Pour certains je leur ai demandé si ça les dérangeait ou pas, parce que je sais que ça peut déranger, ce qui est le cas pour une responsable qui veut qu'on la vouvoie. Ça ne me dérange pas le vouvoyer maintenant je pense que sur les 5 repos de caisse il y en a 3 auxquels je tutoie et 2 que je vouvoie.

_OK.

_Mais ça n'empêche que les gens auxquels je vouvoie je m'entends très bien, il peut m'arriver de la tutoyer par erreur mais de son côté elle ne m'a jamais dit "non, ne me tutoie pas, vouvoie moi". On a quand même des liens assez forts je pense entre caissiers et responsables

_ C'est à dire ?

_ Avant qu'on aille à notre caisse, on fait un lien d'avant pour savoir combien de clients ont passé leur carte, le chiffre, tout ce qui va avec. A côté on peut parler autre que MAGASIN aussi, ça peut nous arriver de délirer un peu, pour certains en tous cas. Dans l'ensemble ça se passe plutôt bien, je ne pense pas ne pas m'entendre avec certains d'entre eux

_ D'accord. Et est ce que certains de ces responsables étaient caissiers avant ?

_ heuuuu Alors je sais que pour deux personnes qui ont été caissiers avant mais dans un autre MAGASIN et du coup quand ils ont monté de niveau ils ont été mutés dans un autre magasin, à saint Michel

_ D'accord. Et pour ceux qui n'ont pas été caissiers est ce que tu as l'impression qu'ils comprennent ces problèmes, ce qui peut t'arriver ?

_ Des fois oui (rires). Certains des responsables peuvent prendre le rôle de caissières, quand parfois il y a trop de monde ils peuvent prendre une caisse et du coup encaisser, mais non je pense que dans l'ensemble ... Après je pense que dans l'ensemble ils ont l'habitude, ils connaissent le métier depuis un bon moment, à St Michel ils sont là depuis un bon moment donc je pense qu'ils savent à quoi s'attendre en terme de comment les clients peuvent se comporter envers les caissières, je pense qu'ils ont un bon niveau sur ça

_ Et comment tu as été formée et recrutée ? Est ce que tu as eu un entretien de recrutement ?

_ Alors quand j'ai commencé à Bercy on m'a formée avec une caissière qui était là depuis un bon moment, depuis 5 ans je crois, et je crois que j'étais venue une journée auquelle j'étais pas censée travailler, juste pour me former et voir comment ça se passait. J'étais derrière, je regardais et après elle m'a laissé sa place et j'ai pris sa caisse, j'ai encaissé à sa place, je pense ne pas avoir fait d'erreur au début. A saint Michel je suis arrivée et ils m'ont mise tout de suite en caisse. J'ai pas été formée, ils m'ont pas indiqué comment fonctionnait le MAGASIN saint michel ... C'est vrai que quand j'ai commencé et que quelqu'un m'a demandé s'il pouvait avoir un jeton de café je savais pas trop ce que ça voulait dire, et c'était la partie rez de chaussée, la boulangerie qui pouvait donner un jeton de café. Je suis arrivée, on m'a donné ma caisse, mon numéro et on m'a dit "tu vas ici". Ensuite c'est quand il y a eu moins de monde, à partir de 21h qu'ils m'ont fait faire le tour du magasin et qu'il m'ont + expliqué.

_ Ils t'ont quand même mis tout de suite dans le bain

_ Oui c'est ça, mais ensuite c'était surtout le cas de l'ancienne responsable, du coup on a changé de responsable en mai 2015 je crois, l'année dernière, elle était plus sévère par contre et en terme de lien avec les caissières c'était un peu mort on va dire, elle nous disait qu'elle s'en foutait un peu. Après je l'ai pas connue assez longtemps pour ...Mais j'ai eu beaucoup de retours de la part de caissiers qui disaient que elle prêtait pas attention envers des caissières.C'est pour ça que quand je suis arrivée elle m'a tout de suite mis dans le bain, pour elle j'avais pas besoin d'être formée étant donné que les caisses étaient les mêmes qu'à Bercy, j'avais rien perdu pendant mon mois d'absence entre janvier de mars quand j'ai commencé. Donc ça s'est passé comme ça. Après moi il m'arrive de former des gens, et la plupart du temps je pense qu'ils sont bien formés (rire) j'espère en tous cas

_ Tu en as formé combien ?

_J'ai du en former 3 ou 4. Et le plus souvent on les forme tout de suite en grande caisse. Parce qu'on a besoin de plus de gens qui savent manipuler les caisses en bas. Les caisses du sous sol, en alimentation, sont différentes que celles en boulangerie parce qu'en boulangerie c'est + écran tactile. Mais comme on a plus de monde qui vient au sous sol on a besoin de plus de monde qui sache utiliser les machines d'en bas donc le plus souvent quand on forme des gens on commence au sous sol. Ensuite les machines sont les mêmes au RDC il y a juste des petites fonctions qui changent au RDC mais sinon c'est pareil.

_ OK Et ensuite avec tes collègues, vous êtes combien dans votre équipe de caisse ?

_ Oula ! Alors, on en a 1 au textile, 3 en boulangerie,... je dirais qu'on est une dizaine en terme de caisse, dans l'espoir qu'il n'y en ait pas beaucoup qui soient absents aussi Je compte juste dans l'après midi. Après le soir on doit être une quinzaine , c'est là qu'on a le plus besoin de gens, surtout le samedi.

_ Et au niveau de la parité, est ce qu'il n'y a que des femmes, ou il y a des hommes aussi ?

_ En terme de caisse il y a plus de femmes. Des hommes je dois en compter maxi 4-5 sur une trentaine de femmes.

_ D'accord, et quand est ce que vous discutez, si vous discutez entre collègues ?

_Alors techniquement on n'a pas le droit de discuter entre nous, c'est un des points que l'ancienne responsable ne voulait pas, c'est à dire on ne discute pas pendant le travail. Pour moi j'étais d'accord du principe qu'on ne principe pas entre collègues quand on est avec un client, ce qui est normal. Maintenant qu'on a eu beaucoup de reproches parce qu'on n'avait pas le droit de discuter même quand il n'y avait personne. En même temps on n'est pas non plus des machines à attendre que le client arrive, c'est pas l'image qu'on veut donner de nous. Et si on parle entre nous, les clients peuvent écouter et c'est là où il peut y avoir un lien entre le client et le caissier c'est que du coup il est intéressé et du coup il parle avec nous donc c'est un bon point. Maintenant ...

_ Donc ça arrive que vous parliez pendant le travail ?

_ Ah oui oui ça nous arrive, même si n'a pas le droit, on a quand même envie de discuter, de savoir ce que l'autre fait, s'il fait des études, s'il est marié, ça reste intéressant pour nous

_ Vous parlez aussi des clients un peu ?

_ Oh oh oui, un petit peu trop ... Ensuite envers mes clients je sais pas mais moi j'aime bien parler des clients un peu bêtes que j'ai eu, en faire part et eux ils m'en parlent aussi de leur côté donc je trouve ça assez drôle

_ Du coup tu en parles pour partager ?

_ Oui pour partager, pour décontracter parce que c'est vrai que quand on a un client qui est un petit peu tête en l'air, on en parle pour savoir si c'est pas toi qui était en faute quand même et du coup si envers tes collègues on te dit "non c'est juste ce que tu avais fait" du coup c'est toujours bon d'en parler. Et puis parfois les autres me disent "oui je connais ce client, c'est vrai qu'il est un peu bête", ça nous arrive un peu des fois, des clients réguliers qui continuent à venir et on sait pertinemment qu'ils sont chelous. (rires)

_ Et vous discutez en dehors du travail ? Ou pendant les pauses ?

_ Pendant les pauses ça peut arriver oui, mais envers les pauses heu c'est toujours compliqué d'être ensemble au niveau des pauses car le plus souvent comme c'est quelqu'un qui nous remplace c'est vrai que par rapport au soir je me retrouve toute seule à manger souvent. Donc c'est toujours un peu compliqué, ils peuvent pas mettre plusieurs

personnes en pause à la fois.

_ Oui c'est vrai. Et est ce que vous vous voyez en-dehors du travail ? Vous allez boire des coups ?

_ Alors moi non, c'est absolument pas contre elles mais pour moi ensuite il y a le lien .... caissier-MAGASIN enfin je sais pas comment dire, je dirai que je préfère avoir les liens au travail que les avoir à l'extérieur mais c'est totalement personnel. Je peux très bien m'entendre avec des personnes qu'ils me disent "est ce que tu veux aller boire un verre" et je dis pourquoi pas mais actuellement ça ne m'est jamais arrivé, ou peut être une fois avec une collègue qui allait partir. Mais entre elles ... Après ce sont des personnes un peu âgées, on va dire, qui ont des familles et qui ne peuvent pas se permettre de sortir

_ Oui, et quand tu dis âgé c'est combien ?

_ 30-40 je dirai. Après c'est vrai qu'ils essaient de recruter un maximum de jeunes mais le problème avec les jeunes c'est qu'ils sont étudiants, souvent absents à cause de examens et du coup on les voit pas beaucoup. D'où les absences, des fois.

_ Et dans l'équipe il y a plus d'étudiants, de jeunes ou de ... ?

_ Bah le problème c'est que l'ancienne responsable, l'ancienne chef de caisse elle a voulu virer toutes les personnes qui sont là depuis l'ouverture du magasin, les anciens. Moi-même j'ai pas compris, pour y mettre que des jeunes. Et là c'est vrai qu'actuellement on intègre plus des jeunes parce que c'est eux qui demandent le plus mais ils vont, ils viennent, ils ne durent pas longtemps les jeunes, un ou deux mois ... Soit c'est le chef de caisse qui fait par rapport au mois d'essai si ça s'est bien passé ou pas à ce moment là il le garde et il met en CDI soit ce sont eux qui disent "je pensais pas que c'était aussi dur, terminer aussi tard à minuit, j'arrête". Le plus souvent ça se finit comme ça. En général on peut oublier très vite les personnes qui vont et viennent. Mais ça reste un peu triste parce qu'il y en a quelques uns qui sont partis et je suis triste qu'ils soient partis

_ Tu continues pas à les voir même s'ils sont plus

_ Non, on n'a pas gardé contact ... Après pour eux ça reste souvent que des liens du travail en fait.

_ Et au niveau des jeunes et des moins jeunes est ce que tu vois une différente dans le travail ? Par exemple est ce que les jeunes discutent plus, ou discutent moins ?

_ Envers le client ou envers eux ?

_ Les deux

_ Je trouve que les personnes un peu plus âgées discutent un peu plus avec les clients que les personnes jeunes je dirais. Ensuite je dirai que les personnes jeunes sont plus souriants envers le clients que les âgés parce qu'ils sont là depuis un bon moment alors ils ont l'habitude et ils savent à quoi s'attendre. Je suis dans cette optique là. Tandis que le jeune il est toujours souriant, il découvre le métier et c'est qu'après un mois qu'il découvre que c'est pas super et qu'ils s'en vont. C'est toujours comme ça hein ! Là j'en ai une qui est là depuis trois mois et ça commence à la saouler. Donc elle je sais qu'elle va pas tarder à partir.

_ Mais toi ça te saoule pas ?

_ Il y a des jours oui, et des jours non donc ... c'est vrai que le samedi ça m'énerve un peu. Ensuite c'est un des jours où je travaille le plus et c'est que à partir de 22h30 où je suis détendue parce que je sais qu'il n'y a plus personne quasiment et on est un peu plus livres, on va dire. Même si je termine à minuit ça peut rester cool parfois, au niveau de l'ambiance. On commence à connaître les gens qui sont là, qui restent là jusqu'à minuit, on sait comment c'est,e t c'est cool

_ Et quand tu dis que les plus âgés discutent un peu plus avec les clients, c'est pour quoi à ton avis ?

_ Heu ensuite on a souvent des clients âgés donc les caissières les plus âgées ont plus de facilité à communiquer avec les personnes âgées que les jeunes. Ils ont plus de sujets de discussion en tous cas. Après certains jeunes peuvent très bien s'entendre et discuter avec les personnes âgées, il ne devrait pas y avoir de souci là dessus je pense.(rire)

_ Et c'est pas aussi parce qu'elle ont plus l'habitude de faire de la caisse elles prennent le temps de discuter

_ Il y a de ça aussi ! Je pense que c'est aussi je vais pas dire pour "perdre du temps" mais au bout d'un moment c'est le train train quotidien, on fait passer les articles et pour changer un peu on a envie de discuter un peu le client, savoir ce

qu'il devient, quand ce sont des clients réguliers en plus, savoir comment la fille va, le mari ... Moi je sais qu'il y a des clients réguliers qui passent, le mémorise plus ceux qui sont un peu chelous on va dire, les habitués j'ai du mal à les retenir. Eux ils me reconnaissent mais moi non. Après c'est moi, j'ai du mal à reconnaître la tête des gens, malheureusement.

_ Et spontanément est ce que tu engages la discussion avec les gens ou c'est plutôt eux ?

_ Heu, des fois c'est deux, des fois c'est moi et heu là c'est samedi, il y a deux clients qui étaient costumés, du coup ça m'intriguait, il me semblait que le costume me faisait une référence à quelque chose donc c'est moi qui ait engagé la discussion. Du coup ils ont commencé à papoter, de savoir ce qu'il faisaient. Il peut arriver que ça doit moi tout comme eux, par exemple ils parlent de l'actualité ou du temps en me disant qu'il fait froid, ou me demandent quand ferme le magasin rien que pour ça, quand on dit que ça ferme à minuit ils commencent à dire "oh ça fait pas trop tard pour vous", ils s'inquiètent pour nous, ils prêtent attention à nous et c'est vrai que ça fait chaud au cœur des fois (rire).

_ Est ce que vous parlez des articles en eux-mêmes ? Il y en a qui te demandent des conseils sur tel truc ?

_Heu, ça arrive le plus souvent pour les articles en parapharmacie et en textile mais pas beaucoup en alimentation. C'est vrai qu'en textile quand il n'y a pas les personnes chargées du textile des fois ils demandent, même pour par ex samedi il y en a une qui m'a dit qu'elle faisait telle taille de pantalon et qu'elle savait pas si en prenant cette taille ça irait, j'ai essayé d'y répondre mais c'est vrai que je suis pas forcément calé dedans dans tous les cas je lui ai dit que s'il y avait un souci elle pouvait ramener le pantalon, sous trente jours, et ça l'a un peu réconfortée de savoir qu'elle pouvait se faire rembourser surtout. Mais oui, j'essaie un minimum, du peu de connaissances que j'ai, en maquillage je m'y connais encore moins, quand ils me demandent quel est mieux entre deux marques, quand les conseillères beauté ne sont pas là pour moi je m'y connais pas beaucoup, c'est toujours un peu compliqué donc parfois je les emmène vers mes collègues qui sont un peu plus calées, je demande autour de moi.

_ Et il n'y en a pas qui s'énervent quand tu sais pas quelque chose, quand tu peux pas répondre ?

_ Heuuuu ça m'est jamais arrivé... pas actuellement. Si c'est vrai que quand je suis en bas, aux caisses express, comme ils se dirigent vers l'alimentation ils sont obligés de me voir passer du coup ils viennent vers moi en me disant "est ce que vous avez tel produit ? " Je connais pas le magasin sur le bout des doigts, quand on me dit une marque, une bouteille de vin en particulier, je connais absolument pas. Donc quand on me demande une marque je sais pas "mais si vous savez, telle marque" je dis "écoutez je ne sais pas mais on va voir avec mes responsables s'ils savent ou s'ils peuvent faire appel avec un responsable du rayon. Mais c'est vrai que ... Des fois on me demande des produits et jsuis obligée de demander ce que c'est, du coup soit ils me regardent en disant "quoi, tu sais pas ce que c'est ?" soit ils m'expliquent mais non je n'en ai pas eu beaucoup des gens qui se sont énervés juste parce que je connais pas le produit, ça m'est pas arrivé beaucoup.

_ Et qui s'énervent pour d'autres raisons ?

_ (rire) beaucoup trop à mon goût.

_ Ils s'énervent pour quoi ?

_ Heuuu l'attente en caisse, comme il y a beaucoup trop de monde, le prix qui est différent de ce qu'il est affiché, heu ... le plus souvent c'est ça. Ensuite ça reste très très varié. Pour moi je vois par rapport aux clients, il y en a un qui a voulu doubler tout le monde en boulangerie juste pour acheter un sandwich et du coup "non la file d'attente c'est dans l'autre sens, respectez" et encore je l'ai dit calmement et poliment surtout. Du coup il a pas aimé, il a juste posé son sandwich et il est parti. Il y a des gens comme ça, qui ne veulent pas attendre. Il aurait pu demander à la client avant lui s'il pouvait passer juste pour le sandwich, il aurait juste demandé ça ... Enfin, il a pas été content, il est parti. J'ai des clients comme ça ...

_ Bon, c'est pas des grandes pertes

_ (rire) c'est vrai que c'est pas des grandes pertes, après ... j'en connais trop, je les oublie je crois...

_ Et est ce qu'il y a des gens qui te font comprendre que t'es qu'une caissière et que tu n'as pas ton mot à dire, soit tu connais pas ça, soit ...

_ Heuuu ... oui j'en ai souvent. J'en ai eu une particulièrement qui m'a fait comprendre un peu ça. C'était vraiment dans le tout début, à Saint Michel, en boulangerie, il faut connaître plus ou moins les pains qu'il y a. Il y a les petits pains, les croissants, les torsades et tout ce qui va avec. C'est vrai qu'au début je ne les connaissais pas beaucoup. Et à un moment j'ai du scanner le mauvais, je l'ai fait encaisser et en grande majorité des gens ils regardent sur le ticket si c'est bon et si c'est pas bon ils se plaignent. Le problème c'est qu'on peut pas rembourser et faut qu'ils aillent à l'accueil. Ça arrive ! Et j'en ai eu une qui est montée sur ses grands chevaux en disant "oui une caissière est censée connaître tout elle est pas censée faire d'erreurs ", et moi sur le coup j'étais "aaah" je savais pas comment réagir à ça et j'ai appelé le responsable. De toutes façons c'était que le responsable qui pouvait rembourser ! Maintenant c'est vrai que même en tant que débutant c'est normal de connaître un peu tout ce qui est boulangerie avec les torsades et tout, mais je ne m'y connaissais pas beaucoup. Donc voilà. Ça m'arrive souvent avec les fruits et légumes. Malheureusement je ne connais pas encore tous les fruits et légumes, et quand on confond la tomate ronde avec la tomate grappe, le prix est différent,c e qui fait ce souvent on se fait engueuler sur ça, en tous cas moi je me fais souvent engueuler sur ça. C'était quoi déjà la question ?

_ S'il y a des gens qui se sentent supérieurs, même sans rien faire ça t'arrive aussi ? Je sais qu'à Gibert ça arrive souvent

_ Oui ça arrive aussi, mais ils le montrent ... Mais j'y prête pas forcément attention car ça sert à rien que je fasse de même pour lui montrer que je suis plus supérieure à lui. Il le fait, si ça lui fait plaisir ... S'il commence à insister je pense que je laisserai passer, il fait ça juste pour se montrer supérieur mais pour nous ça nous avance rien dans tous les cas. C'est vrai qu'avec les changements de sacs, on est passé de sacs plastiques à sacs cartons, c'est vrai que certains clients ont pas trop aimé et ils étaient là "oui vous avez monté les sacs à 9 cts, pourquoi vous avez fait ça" même ça nous on peut pas l'expliquer pourquoi on a fait monter à 9 cts, c'est le cas dans tous le magasin mais on peut pas l'expliquer. Personnellement j'essaie de pas trop y prêter attention parce que ça mène à des embrouilles et pour nous c'est pas forcément bon. Et je pense que c'est pour ça qu'on a les prénoms parce que les clients voient les prénoms, ils mémorisent et ils peuvent ensuite en parler au responsable.

_ Et c'est déjà arrivé ?

_ Non mais je sens que ça peut arriver !

_Je voyais pas ça comme ça, je pensais que c'était juste pour faire plus convivial ..

_ Oui c'est aussi pour ça, mais personnellement avoir un prénom je n'aime pas. Je peux comprendre d'être sympa avec un client, d'être aimable avec un client mais de là à ce que le client vienne te voir et te dise "salut Léa", j'ai envie de dire "je suis pas ton pote", je suis d'accord pour être aimable avec toi mais je te dis pas "salut client". Non, il y a quelques clients qui ont fait ça mais personnellement je n'ai pas avoir le prénom. A un moment on est caissier, on reste caissière. Le client n'a pas forcément à savoir notre prénom.

_ Parce que ça représente ta personne ?

_ Non, et en plus ils peuvent mémoriser le prénom et du coup c'est vrai que j'ai souvent des clients qui restent aimables mais qui essaient quand même de draguer ils disent "ah vous êtes toujours là le samedi, Léa ?" A partir de là tu dis "oui je travaille tous les samedis " "alors à samedi prochain Léa !" moi ça me met mal à l'aise, en plus après il te reconnaissent et se souviennent de ton prénom ... ça devient un peu malsain pour moi, personnellement j'aime pas.

_ ca favorise le rapprochement ...

_ Oui et parfois ça peut même être trop proche des fois. Ensuite il peut y avoir des bons points positifs si c'est un beau garçon (rire) mais moi personnellement c'est vrai que ne pas avoir le prénom, j'aurais bien aimé.

_ et est ce que tu as eu des cas de harcèlement, ou des gens un peu trop dragueurs, vraiment plus ? OU avec des collègues ?

_ Envers le clients non, souvent ils ont essayé, ils tentent de draguer mais il y en a eu un une fois, pas envers moi mais envers une caissière, qui était venu à une caisse express, il avait demandé son numéro et elle avait dit non, ensuite harcèlement non j'en ai pas eu.

_ Pas qui te disent "je t'attends à la sortie" ou qui va plus loin

_ Dans ce cas je ne sors pas du magasin! (rire) Non mais j'en ai pas eu, non. Heureusement d'ailleurs.

_ A gibert il y en a pas, je crois, mais dans d'autres magasins c'est arrivé oui, ce genre de chose...Et ça fait peur !

_ oui ça je peux comprendre ! Mais ici non, même chez mes collègues, ils n'en ont pas eu je crois.

/

_ Et toi globalement dans le métier comment tu te sens ? Est ce que t'es contente de venir le matin, pas trop ou pas du tout ?

_ heuuu si. Je peux me plaindre de certains points de MAGASIN mais ça n'empêche que j'aime bien y aller parce que mes journées seraient très longues je pense. Ensuite je peux me plaindre de la durée de temps que je faisais par jour, dans mon ancien contrat, de travailler 8 h d'affilée, là le samedi je commence à 15h15 je finis à minuit, bah t'as ton samedi. SI j'ai envie de partir en week-end, et encore je travaille pas le lundi, je peux pas partir le samedi, je dois partir le dimanche matin pour revenir le lundi soir, du coup je peux partir nulle part en fait. C'est vrai que quand t'as des longues journées et que t'as qu'une pause de 20 minutes, c'est un peu la mort .. Ensuite, là mes petites journées de 3h15, j'aime bien, ça me permet de me dire que je fais pas une grasse mat jusqu'à midi, pour ça peut m'arriver aussi, et que j'ai une raison de me lever, d'aller travailler, que je peux faire de bonnes rencontres envers le clients, tout comme je peux faire de mauvaises rencontres mais ça reste une motivation et j'en suis satisfaite. Je peux m'en plaindre et je peux aussi avoir envie de dormir mais c'est toujours bon de se lever, on a un boulot et c'est le principal.

_ Quels sont les moment les plus agréables dans la journée ?

_ La pause ! (rires). Dans le travail ? Heu .... Sur le coup je sais pas ... j'essaie de voir dans ma journée là quel a été le meilleur moment, je crois que c'était au moment de fermer ma caisse. Naaan mais ensuite ça dépend des jours franchement. La sur le coup je vois pas. Pourtant il y a de bons points mais je ne pourrai pas en citer.

_ pour changer la question : qu'est ce qui pourrait égayer ta journée ?

_ Qu'il y ait moins de cons (rire) et de clochards aussi (rire). Heuuu Non j'arrive pas à voir !

_ On va faire plus facile : les moments les plus difficiles?

_ Huuum quand je suis toute seule, comme je suis à une caisse spéciale, quand je suis seule qu'il y a du monde et qu'il y aune vingtaine de personnes derrière du coup ça fait toujours un coup de pression. C'est peut être une partie compliquée. Après je me dis que c'est mieux qu'il y ait du monde et que ça soit dynamique plutôt qu'il n'y ait personne et qu'on reste là à poireauter. Quand c'est comme ça 5 minutes, ça va, quand c'est comme ça pendant 3h c'est chiant. Oui je pense que ça doit être ça.

_Est ce que tu connais des films, des livres ou des blogs, des chansons qui parlent de caissières ?

_ Oulala ! Absolument pas. Non, aucun.

_ Est ce que tu as entendu parler d'une tribulations d'une caissière ?

_ Absolument pas (rire)

_ En fait c'est une étudiante qui était caissière pendant ses études et qui a continué après ses études parce qu'elle trouvait rien, elle a travaillé dans la grande distribution, dans un grand supermarché pendant 8 ans et elle écrivait tous les jours des billets sur son blog pour raconter des anecdotes, ce qu'elle vivait etc et après elle a été publiée, donc elle en a fait un livre et le livre c'est des petites anecdotes sur les clients de l'ouverture, de la fermeture, les amoureux, ceux qui râlent etc elle raconte un peu tout ça

_ Aaah. Je dirais pas ce que c'est ce que je faisais, par rapport à MAGASIN, mais l'année dernière j'ai hébergé ma meilleure amie qui travaillait au Macdo et les clients du Macdo ils sont peut être pires que ceux du MAGASIN. Donc elle me racontait ses anecdotes et du coup moi je les faisais sous forme de petite BD, je les dessinais. J'appelais ça .. les vies de merde de macdo .. les perles du Macdonald's.

_ Et tu les publiais ?

_ Sur facebook, sur ma page. Elles doivent y être encore. Mais depuis elle a arrêté de travailler au Macdo et des fois jme dis qu'il faudrait que je fasse ça pour MAGASIN mais je dirai pas que j'ai moins la motivation mais j'arrive moins à savoir

comment le dessiner, surtout quand c'est moi que je dois dessiner, c'est autre chose. Mais c'est vrai que je faisais ça avant, c'était drôle Quand on voyait comment certains clients étaient ... Mais c'est vrai qu'il faudrait que j'y reprenne, que je continue à en faire et c'est vrai que ça faire rire les gens. Mais du coup je connaissais pas non, faudrait que je lise, ça peut être toujours intéressant, car c'est vrai que du coup quand quelqu'un a fait un livre sur le métier de caissière et que tu l'es, tu te sens concernée et tu te dis "ah oui moi aussi j'ai eu pareil, je trouve ça marrant

_ Oui c'est ça, tu t'y retrouves, c'est marrant. Du coup tu pourrais le faire ?

_ Moi si j'avais à le faire oui je le ferais mais j'attends d'avoir pas malade trucs pour en faire un livre. Après le problème c'est qu'il faut pas montrer la marque, sinon t'es un peu dans la merde je pense. Oui c'est vrai qu'il faudrait que je m'y remette, pour faire bouger ma page aussi (rire)

_ Et tu penses que ce genre de livre ou de dessins ça peut faire changer l'image que les gens ont du métier de caissier ?

_ Bah je pense que si les gens achètent ce livre c'est plus des gens qui se sentent concernés, qui ont été caissière. Si tu vends ce livre à quelqu'un qui n'a jamais été, je sais pas s'il se sentirait concerné et je sais même pas s'il aurait envie de le lire. Je pense pas qu'un client par exemple qui veut se montrer supérieur qui lit le livre se dira "c'est vrai que je me suis mal comporter, je vais changer" je vois mal le client se dire ça. Après ça peut toujours être une bonne expérience

_ Oui il faut d'abord être un peu ouvert d'esprit

_ Oui un peu, je pense. Maintenant .... Mais ce livre avait bien marché ?

_ Oui, il avait très bien marché, et ils en ont fait un film quelques années après, le film est très romancé et il y a une toute petite partie sur le travail de caissière, il y a une histoire d'amour autour, du coup c'est moins intéressant pour voir ce qu'est la vie de caissière. Le livre est plus intéressant pour nous.

_ Oui c'est toujours comme ça

_ Oui et surtout, faire un film d'1h30 sur une caissière je pense que les gens ne l'auraient pas regardé.

_ Oui c'est vrai ! Après s'il y a plein d'anecdotes de clients un peu chelous ça peut être drôle, maintenant c'est vrai que trop d'humour ça casserait un peu ... ça deviendrait vite saoulant, même pour la caissière.

_ Oui, tu aurais l'impression d'être au travail au cinéma ...

_ Je suis au ciné et jme fais passer pour une caissière, c'est quoi ce film !

_ Si tu veux je te donne le nom du livre, si ça t'intéresse

_ Ah oui je veux bien !

_Je crois qu'il y en a un chez Gibert, je l'ai acheté là bas le mien

_ En plus tu essaies de vendre des livres de la bas ! (rire)

_ Oui, il doit être trouvable (rire)

_ Ah ben super, merci.

_ Et du coup, dernière question, quand tu présentes au gens tu dis quoi? Que tu es caissière au MAGASIN, que tu es étudiante ? Tu dis quoi ?

_ Quand ils veulent en savoir plus sur moi ? Heuuu bah pour moi c'est pas la peine de dire que je suis caissière chez MAGASIN parce que ils le voient, je les encaisse, donc je dis que je suis étudiante, enfin même si actuellement je suis plus étudiante donc à côté je cherche un travail, mais je leur dis pas ...

_Et quand tu rencontres des gens en dehors du travail ? A une soirée, avec des amis ?

_ Ah oui, à ce moment là je leur dis que je suis caissière et que je cherche un travail à côté

_ Et c'est quoi la réaction des gens quand tu leur dis que t'es caissière ?

_ Huum ... Plutôt positif. C'est vrai que quand je dis "je suis caissière" sans plus, ils disent "tu cherches un travail à côté ?" pour eux ils sont dans l'optique de dire que caissière c'est juste un boulot le temps de trouver autre chose, ou un boulot étudiant, mais ça serait pas un boulot, un métier à vie.

_ Et pour toi ça peut être un métier à vie ?

_ Je dirai oui, ça peut être un métier à vie car si on n'avait pas des gens comme ça, on serait dans la merde, donc ensuite ... il y a quelques unes de mes collègues qui compte rester, c'est leur métier basique donc pour moi oui ça peut

être un métier à vie ! Après il y a des études qui font que... Certes tu es caissière mais tu peux évoluer, il y a des responsables qui étaient caissiers et devenus responsable puis chef de caisse ! Ça évolue, donc chaque année on a un entretien où on parle de comment ça s'est passé, les points positifs et négatifs et savoir si tu as envie d'évoluer, de faire autre chose et tout et si t'as envie d'évoluer, les petits trucs à changer pour l'année prochaine avoir la possibilité d'évoluer. Faut pas se dire que caissière c'est pas forcément ... C'est pas que caissière, ça peut vite évoluer. Sur un CV ça peut être bon aussi de dire que ... Sur mon CV, je suis certes caissière mais je préfère avoir été caissière que je n'avoir rien fait dans ma vie. Ça prouve que j'ai avancé, que j'ai trouvé un travail professionnel, pas dans mon milieu mais ça reste quand même que ça peut être cool. Ça peut être cool d'être caissière. (rire)

_ Comme conclusion, c'est cool d'être caissière !

_ (rire), oui c'est cool !

_ Du coup pour mes questions c'est bon. Est ce que tu veux ajouter une anecdote, quelque chose ?

_ Baaaah ... La comme ça je vois pas ... Une fois, c'était mon premier soir où je finissais à minuit, je suis sortie à minuit trente. Parce qu'il y a une cliente qui a voulu profiter des promotions bio, et elle avait son caddie entier. On fermait les portes à 23h50, elle est partie faire ses courses à 23h45, ... c'est vrai qu'il y a certaines promotions qui ne passent pas, il faut les comprendre: le deuxième produit le moins cher gratuit, ou la même marque ou etc. Donc elle en a pris plein, elle est passée à la caisse, bien évidemment c'est la cliente qui regarde le ticket avant de partir, elle voit que y'a des promotions qui ne passent pas, et du coup elle commence à gueuler en disant "non c'est pas ça que je voulais ", donc j'appelle le responsable et ça a duré jusqu'à minuit trente. En comptant qu'on s'était retrouvés dans le noir parce que les lumières s'éteignent à minuit pile. Et en plus de ça je bloque la responsable et toutes les autres collègues, parce qu'on doit sortir ensemble quand il est minuit. Donc j'ai fait chier tout le monde ...

_ Bah c'était pas à cause de toi

_ Oui c'était pas à cause de moi ! Mais quand la cliente était partie il fallait que je compte ma caisse, que ça dépasse pas, que je me change, c'est vrai que c'est pas de ma faute mais quand t'as ce genre de client ça compte toujours sur quelqu'un et du coup ça met en retard les autres donc tu te sens un peu fautive donc c'est très très chiant. Et je l'ai retrouvée après cette cliente, c'est ça le pire ! Je l'ai retrouvée, elle était en caisse express et elle m'a énervée aussi. Mais c'est une cliente je sais pas si elle passe aussi chez Gibert, elle a un accent anglais mais elle parle français et elle est petite, cheveux courts, et ondulés . Elle était passée en caisse express ... A un moment j'ai été gentille parce que j'ai vu qu'elle avait pris des articles d'au dessus, avec anti-vol, donc je lui enlève ses antivols, elle commence à partir et on a des bornes pour détecter les antivols, et ça sonne. Et donc il y a un client dont je m'occupais, qui a dit pour blaguer "oh la voleuse". C'était le truc à pas dire ! Elle a pas apprécié, elle est montée sur ses grands chevaux. Eh oui parce qu'il peut y avoir des disputes entre clients, sinon c'est pas drôle ! Et elle a commencé à .. c'est pas des insultes vulgaires mais elle a dit" vous êtes gros, gras, vous transpirez, vous êtes rouge, vous êtes ivre etc". Bon c'est vrai qu'il était un peu rondouillard et un peu rouge mais le mec il était sain d'esprit. A un moment il se retourne et me dit "je suis médecin !" Le mec a haussé le ton à dire "je vais vous attendre dehors", il l'a menacée mais je pense que c'était pas vrai, et du coup elle a pas voulu sortir parce qu'elle a cru qu'il allait l'attendre dehors. Oh lala ... Ça a bien marché ! A un moment elle a voulu que je la protège ! J'ai dit "non madame, c'est vous qui avez commencé, je vais pas vous protéger ! Vous m'avez déjà fait chier à sortir à minuit et demi, je vais pas encore vous protéger !" Nan ... On a un clochard régulier aussi il vient et il crie des citations. Je crois qu'à un moment il a dit "manger de la viande c'est mal" il dit ça 20 fois et il le crie. C'est un client régulier. Il y en a plein que je loupe .... Mais je pense que vous avez plus de cas à Gibert qu'à MAGASIN. Enfin moi je me tape tous les clochards donc là ...

_ Oui c'est vrai ... on en a aussi des gratinés !

_Il y en a un je crois que ma sœur m'a dit "vous vendez des hamburgers ?" j'ai envie de dire on n'est pas à macdonalds, ici c'est des sandwichs ... Enfin on rigole. Et il y en a un qui m'a fait rire, c'était pas pour me moquer, il me demande la différence de prix entre deux bouteilles. Des bouteilles d'eau , une bouteille à bouchon rouge et un bouchon bleu. La forme était un peu différente. Et il me dit comme ça "quelle est la différence entre le rouge et le bleu ?" "La couleur." J'ai

fait rire sa femme. Le mec m'a demandé si je me foutais de sa gueule, je lui fais "bah oui vous me demandez la différence entre deux couleurs, je vous dis ça". Ensuite je lui ai expliqué clairement la différence ! Pour rigoler je peux sortir des petites blagues comme ça mais si j'étais tombée sur un client qui le prend mal, ça serait un peu compliqué je pense ! Mais avant de sortir des blagues je regarde physiquement comment est le client et si je peux me permettre de sortir une blague. Si je vois que c'est pas le cas, j'évite. Mais pour détendre un peu l'atmosphère j'essaie un peu de discuter avec eux, de sortir des blagues

_et ça marche ?

_ des fois ça marche ! Le coup de la bouteille ça a bien fonctionné ! Mais heu.... Il y a un client qui est passé, il était en train de lire un livre, et il est repassé en caisse express donc je l'ai reconnu. Du coup il est passé à Gibert Joseph donc c'était un de vos clients ! Il était en train d'attendre, donc je lui dis bonjour, je lui ai dit que j'avais reconnu le livre, on en a un peu papoté et il est parti à la caisse ... Donc oui des fois ça peut être moi qui me dirige vers les clients ! Mais ça peut être aussi eux qui me posent des questions, si je vais bien ... on a des chaises un peu bizarres des fois, alors ils nous demandent si on est bien installé ... c'est souvent comme ça qu'on peut avoir des débuts de conversations !

_ ca fait toujours plaisir !

_ah bah oui ! C'est vrai qu'en caisse express ou en boulangerie, quand il est au delà de 22h30 et que t'es tout seul en caisse, tu es seule, il y a personne qui passe à ta caisse, tu t'ennuies, tu fais tu facing tu ranges un peu les trucs et du coup t'as des clients qui passent et qui discutent un peu, ça fait passer le temps ! Mais j'ai plus de mal avec les étrangers, parce que j'ai du mal à communiquer avec eux. Il y a quelques étrangers qui essaient de parler en français donc en boulangerie, quand ils demandent des couteaux/fourchettes, ils font le signe, je leur donne et quelques fois ils demandent comment ça se dit en français donc c'est vrai que c'est sympa. Ensuite les étrangers qui ne prennent pas la peine de parler un minimum anglais ... Encore français je peux comprendre, mais parle un minimum anglais stp parce que ... pour moi au MAGASIN les clients étrangers les plus chiants sont les étrangers et les espagnols. Je suis désolée mais pour eux, l'espagnol est la langue basique, la 1ère langue au dessus du français. Je suis pas d'accord, moi je ne comprends pas l'espagnol ni l'italien, je parle anglais et j'essaie un minimum de le comprendre et puis voilà j'en demande pas plus mais le problème c'est qu'ils sont têtus ... Je sais pas si c'est pareil à Gibert ?

_ Bah on a surtout des anglais, qui parlent anglais, et qui ne disent même pas bonjour en français

_ Ah oui c'est vrai qu'il m'en arrive ! Mais dans tous les cas je parle en français ! Après le problème avec ma caisse à part c'est que le chiffre n'est pas indiqué, et quand il y a des étrangers ils me demandent et ça me permet de m'entraîner à dire les mots en anglais. Mais des fois il y a des étrangers qui se foutent de moi parce qu'ils savent que je suis nulle en anglais et que j'ai pas l'accent. Mais j'en ris parce que je sais que je suis une merde en anglais donc c'est bon ! Ensuite j'ai des chinois, des japonais ... Des fois les japonais j'ai des notions donc je leur dis bonjour et au revoir et ils en rient, ils sont plus aimables. Mais les italiens et les espagnoles sont insupportables. ! Je suis sûre que tu ferais un questionnaire sur les caissières du MAGASIN, je suis sûre qu'elles pensent toutes pareil ! Un jour j'ai eu un couple d'espagnoles quand j'étais au premier étage au textile, ils m'ont demandé en espagnol d'avoir les chaussures du mannequin ... Le problème c'est que les chaussures étaient en soldes et que les soldes étaient finies donc c'était que en terme de présentation. Et va expliquer ça à une espagnole qui parle pas anglais ! Je suis sûre qu'elle m'insultait mais comme je comprenais pas .... Mais je sais qu'on a quelques caissières qui sont bilingues. Il y en avait une bilingue espagnole et si elle avait été là elle m'aurait sauvé la vie ! Mais on a des difficultés, surtout quand eux ont des problèmes, quand c'est les soldes et qu'ils veulent savoir si un produit est un réduction va leur expliquer qu'il faut avoir la carte du magasin mais qu'on peut l'avoir que si on habite en France ...

_ En même temps on n'est pas obligé de parler anglais ni espagnol en tant que caissière

_ Bah ca reste toujours un bon point parce que quand on doit expliquer à des étrangers qui demandent où sont tels produits, faut expliquer un minimum .... Mais ils restent quand même aimables les étrangers. Ils restent polis. Par exemple pour les caisses express, ils ne prennent que la carte bleue parce qu'il n' y a plus de monnaie. Du coup on met une petit affiche et une machine qui prévenait. Étrangement, ce sont les français qui se sont laissés avoir, qui payaient

en espèce alors que ... ils étaient dans la merde car il fallait payer qu'en carte bleue. Un français fait moins attention qu'un étranger sur ce qu'il peut se permettre de lire. LA caisse express c'est vraiment la ... j'en ai eu une cliente, alors on a des machines spéciales, quand on scanne un article il faut le poser à gauche. J'ai dit qu'il fallait garder son calme en terme de caissière non ? (rire) Alors oui, j'ai gardé mon calme mais je me suis vraiment demandé si c'était pas une caméra cachée ou si c'était vraiment son caractère qui était comme ça. Elle me demande s'il faut scanner pour payer ? A partir de là tu fais oui, c'est logique, faut scanner. J'aurais compris ça envers une personne âgée qui ne connaît pas les machines, mais elle avait mon age voire était plus jeune que moi. Elle passe à la caisse, pose son article et attend, attend, attend. Dans ma tête je me dis ca y est, elle pense que c'est la machine qui peu scanner les produits. Donc je vais vers elle, je lui demande s'il y a un souci, elle m'explique, je lui dis de scanner l'article et de le poser. Elle le fait, elle le scanne et elle le pose juste à coté de la plate forme. Je lui dis "non madame c'est ici". Elle le repose au même endroit (rire). A force j'ai commencé à poser son produit, car si elle comprenait pas le français alors qu'elle le parlait très bien ... Et encore, elle avait que 2 articles ! Elle fait la même chose, elle attend, ... En fait elle attendait que je fasse tout à sa place. Je fais "non", les caisses express sont là pour, c'est à vous de manipuler, nous on est là pour vous aider si y'a un souci mais on est pas là pour encaisser. Si vous voulez qu'on vous en caisse, vous avez les grandes caisses un peu plus loin. Et ... Ça a duré dix minutes. Ohlala ... Voilà s'il y avait des clients comme ça toutes les deux minutes, oui j'aurais quitté le magasin. Mais heureusement ils ne sont pas tous comme ça. C'est même en grande caisse, il y a des clients qui n'ont que deux articles, ça m'énerve, ils se permettent de doubler les gens et demandent à passer avec leurs articles. J'aurais été cliente, j'aurais dit non. Mais en tant que caissière, je peux pas refuser si les clients d'avant sont d'accord. Il y a des caisses express, elles sont là pour ça ! Les grandes caisses sont là pour les grands caddies, pour ceux qui ont plus de vingt articles, pas pour ceux qui achètent deux bouteilles. Il y a d'autres caisses ! En plus pendant le rush entre 19 et 20h c'est pas possible, mais je peux rien dire en tant que caissière. Si j'avais été cliente j'aurais dit non. Oui parce qu'il peut m'arriver de me dire, en tant que cliente, même envers mois, par rapport à comment je me comporte, si j'étais cliente et caissière est ce que je me comporte plus ou moins bien ? Si je fais pas d'erreur, si je suis assez souriante, si je tire pas la tronche, si je dis bonjour, si je demande s'ils ont la carte , j'essaie un peu de me faire passer pour une cliente, comme si je me passais moi même et des fois ça aide !

_ Oui ça aide à rester concentrée et

_ Oui enfin si c'est souvent moi qui passe ça devient inquiétant. Mais oui des fois je fais ça, je peux penser au client et passer es articles un peu moins rapidement tout comme je me dis qu'il faut que je fasse plus rapidement parce qu'il y a du monde. Je peux m'adapter à tout. Le plus souvent quand ce sont des jeunes j'essaie d'être rapide. Quand ce sont des personnes âgées et qu'ils doivent sortir leur caddie, qu'ils commencent à s'installer, j'essaie de passer les bouteilles rapidement pour qu'ils puissent les ranger au fond du panier ..; en grande caisse en tous cas. Maintenant quand tu es aux autres caisses c'est autre chose. Parce que en grande caisse on a le tapis roulant, on peut voir les articles alors que pour les autres on a un petit espace et que quelqu'un vient avec un gros panier, tu sais que ça va être galère parce que l'espace est déjà très étroit et ce sont les points négatifs qu'on nous dit. Nous on en prend conscience, on fait remonter aux responsables et c'est à eux de faire leur boulot, c'est pas à nous de ... C'est vrai que des fois des clients nous disent "on a vu des souris" (rire) ça par contre ... J'en ai pas vu récemment mais c'est vrai que des fois on a des produits qui sont pourris, qui sont cassés .. et des fois on les écoute pour en parler au responsable. Ensuite si le responsable, le chef de caisse écoutent mais s'en foutent royalement, nous on fait passer le message mais c'est pas à nous de tout faire. Heuuu je voulais dire un autre truc mais je m'en souviens plus. J'espère avoir répondu à presque toutes tes questions !

11.4.) Clarence

_ Alors je m'appelle Clarence, je suis romancier et comme ça rapport pas assez, comme beaucoup de gens je bosse à côté. Je suis caissier dans une chaîne culturelle, une grande chaîne culturelle.

_ Et depuis quand ?

_ Depuis ... juin juillet août ... Depuis 10 mois, ça va bientôt faire 1 an en fait

_Et avant tu as eu d'autres expériences en tant que caissier ?

_ Oui, c'est le boulot que j'ai le plus fait dans ma vie, heu avant c'était dans la grande distribution dans un grand magasin de bricolage et c'est la première fois que ce boulot est agréable on va dire car les conditions de travail sont saines et l'équipe est saine. Et du coup voilà, c'est plus agréable d'encaisser les bouquins et des disques que d'encaisser des planches en bois ou des courgettes quoi.

_ Et du coup tu as fait combien de temps dans le magasin de bricolage ?

_ Oh j'ai pas fait beaucoup, j'ai fait 6 mois par ci, 2 mois par là

_ D'accord, tu as fait dans une autre ?

_ Oui, j'ai fait dans la grande distribution genre MAGASIN les trucs comme ça, MAGASIN, c'est ce que j'avais fait le plus avant de travailler chez MAGASIN

_ Et c'était combien de temps à chaque fois ?

_ Monop j'ai fait deux ans. Je bossais en fait, j'ai toujours bossé comment dire ça, à temps partiel car j'ai besoin de temps pour écrire donc le plus que j'ai fait c'est 30h/semaine, donc tu vois je suis encore dans ça aujourd'hui. A MAGASIN je bossais, le faisais des grandes journées, je faisais ... du 12h22h et le samedi en caisse livraison, c'était assez chiant. Tu as des gros caddies toute la journée et tu as des gros packs d'eau à soulever, tu te casses le dos et je bossais sous le haut parleur donc j'entendais tous les discours que Micro man, le mec qui se balade avec le micro "eh oui messieurs dames, aujourd'hui au rayon poisson ..." il faisait chaud et c'était chiant.

_ Ta première expérience de caisse comment ça a commencé, pourquoi ?

_Parce que c'était le seul boulot que je pouvais faire, comme la plupart des gens qui ... Enfin c'est faux, mais c'est vrai qu'il y a beaucoup de gens qui n'ont pas de diplôme spécifique, moi j'ai aucune formation de base donc voilà j'ai appris à nettoyer des chiottes et des voitures, et pour moi la caisse c'est pratique, si tu veux, parce que mes compétences sont ailleurs. Caissier non, si t'es pas trop con, si tu fais attention ... Donc voilà c'est un boulot chiant mais pratique car ça te demande pas tant d'efforts que ça, c'est pas comme quand t'es aide soignant, chirurgien ou sculpteur sur bois, c'est vrai , tu as juste à être assis, à être concentré ...

_ Oui, forcément ... Et ton tout premier boulot de caissier c'était il y a combien de temps ? Dix ans ?

_ Mon tout premier boulot de caissier c'était en 97

_ OK ! Du coup tu connais plutôt bien le métier et tout ce qu'il y a autour.

_ Oui oui!

_Et pour toi justement c'est quoi la fonction du caissier, en quoi consiste son métier ?

_ Bah c'est encaisser les clients, heu ... Les renseigner mais pour moi dans une certaine mesure ... C'est à dire que très tôt, dès ma première expérience de caissier j'ai vite compris que la plupart des gens étaient assistés et qu'ils avaient un milliard de question à te poser "c'est à quel étage, et pourquoi et comment et à quelle heure ça ferme .... " Sauf que quand tu es en caisse tu n'as pas le temps, tu es surveillé ... Là c'est pas le cas pour nous mais dans les autres boulots que j'ai fait on est surveillés, même j'ai été chronométré une fois dans un boulot, c'est tout ce que j'aime ... Donc j'ai appris à couper court, c'est à dire que je suis poli, je suis cordial, je renseigne les gens, sauf que quand ils ont plus de deux ou trois questions je les envoie à l'accueil parce que ça ne relève pas de mes compétences et voilà, tu perds tu temps, il y a plus de monde à la caisse, plus de stress, et tu t'en sors pas

_ Mais tu considères quand même que c'est une de tes ...

_ Ah oui bien sûr, voilà, mais ma fonction première c'est d'encaisser les articles

_ D'accord. Et qu'est ce qu'il faut comme qualification ou compétence pour toi pour être caissier ?

_ Ben il faut être poli, mais c'est la base, même sans être caissier, heuuu savoir être diplomate, si quelqu'un est agressif, avoir du répondant si quelqu'un te casse les couilles, mais avoir du répondant en restant cordial, pour pas qu'on te fasse chier, être rapide mais en restant concentré, après voilà moi l'avantage de ce boulot c'est que c'est un boulot tellement

con que je peux être rapide, et cordial et tout ça tout en pensant à autre chose et en notant des idées pour mon bouquin. C'est pratique, car comme c'est un boulot très répétitif, si tu veux c'est un boulot qui fait peur à beaucoup de gens parce qu'ils voient ça comme une prison, c'est pour ça qu'il y en a qui sont montés en rayon entre temps, mais je comprends leur point de vue ! Mais pour moi ça m'arrange, je suis assis toute la journée car comme je dors peu je suis assez fatigué au quotidien donc déjà je suis assis et comme c'est répétitif je peux penser à autre chose, je peux parler à mes collègues, déconner avec eux, parler avec les clients parfois ... Après tu t'arranges comme tu peux avec ton boulot. Donc ça demande une certaine concentration, après si tu te connais un minimum ça va. Par exemple là je suis malade, je sais que je suis moins concentré quand je suis malade donc j'essaie d'être plus ....

_ tu discutes moins

_ Oui, en tous cas j'essaie de faire plus attention.

_ Et vu que tu m'as dit que le boulot te permet de parler avec les clients, est ce que ça t'arrive souvent ? A MAGASIN et avant ?

_ J'ai toujours fait ça. J'ai toujours eu besoin d'avoir un minimum d'échange avec les clients, en dehors du "bonjour au revoir"

_ Pourquoi ?

_ Parce que sinon c'est vraiment déprimant comme boulot ! Si tu en reste à "bonjour, 8 € 12 au revoir", tu te sens vraiment une merde et tu sens vraiment le côté robotique et tout alors que voilà moi j'aime bien, voilà tout à l'heure on est en caisse, je vois passer des disques que j'aime bien, j'en parle avec les gens, ils me conseillent des trucs, je rentre chez moi je consulte ça sur internet, des fois je conseille des trucs aux gens, des bouquins, parfois je vois passer mon bouquin en caisse, des bouquins de potes que je conseille ... voilà. Après ça dure pas longtemps, au détour d'une minute tu peux arriver à ... Moi j'ai toujours, pour moi c'est très très important, tout comme c'est important de sympathiser avec les collègues, en tous cas avec ceux qui me paraissent sympathiques

_ Bon là avec MAGASIN c'est facile de discuter avec les gens, mais par exemple dans le magasin de bricolage, tu discutes de quoi ?

_ Ah mais tu trouves ! Moi je suis un déconneur donc je trouve ! Regarde, une fois à MAGASIN, j'ai eu quelqu'un qui a acheté une cinquantaine de carotte, quand tu vois passer des trucs qui ressemblent à des bites, à un moment la fatigue et la grande journée, tu sais, tu craques nerveusement, le client il comprend pourquoi, il y a un échange de regard, on rigole, ça fait partie des petits moments de déconne du quotidien, des petits moments de légèreté si tu veux. Sans compter, que j'avais été convoqué dans le bureau de la direction quand je bossais chez MAGASIN parce qu'on m'avait dit que je travaillais bien mais que je parlais trop, je déconnais trop avec les clients. Et que c'était pas mon travail. Je leur ai dit que mon travail je savais ce que c'était, et que je le faisais bien, sinon ils me l'auraient reproché, mais que si c'était comme ça c'était que je me sentais en fonction de tel ou tel client, c'est à dire que des fois t'as des gens qui arrivent, ils tirent la gueule, c'est sur que c'est pas avec eux que je vais faire une allusion, de l'humour etc, et c'est que tu te rends compte que la plupart des gens sont comme nous quand on n'est pas au boulot, c'est à dire qu'ils sont contents d'avoir quelqu'un de normal en face d'eux et pas forcément un robot ! Moi je suis content quand je vais à la boulangerie et que la nana me parle aussi d'autre chose, de son gamin, ou qu'elle a un t-shirt Nirvana et que je dis "c'est cool Nirvana", ça n'empêche pas qu'on puisse voilà, on est dans un rapport économique et qu'il y a une transaction, tout ça mais tant que ces petits moments ne parasitent pas l'objet de base, l'échange , la transaction, pourquoi s'en priver ?

_ Mais la direction te reprochait de parler trop ou de parler tout court ? Vous aviez le droit de parler avec les clients ?

_ Nan, ils me reprochaient de parler avec les, de sortir du cadre "bonjour merci au revoir", parce que je parlais pas longtemps, j'ai pas le temps ! C'était ça ! Je te parle de ça, c'était chez MAGASIN, ça remonte ! Il y a un truc propre aux caissiers chez MAGASIN et ces trucs comme ça, ça s'appelle ... Le SBAM+, ça c'est l'enfer pour moi.

_ Je connais, je sais pas ce que c'est le + par contre

_ Le + c'est le petit + que tu apportes, le sourire appuyé, le décolleté mis en avant, le caissier mec qui fait un peu du charme ... C'est pas forcément un truc péjoratif mais je considère que vu la somme de travail quand t'es fliqué toute la

journée, que tu travailles sur une chaise cassée qui te pète le dos et que tu travailles avec des articles qui passent pas et que tu dois les taper à la main toute la journée, tu as pas forcément envie d'apporter le petit plus. Là à MAGASIN j'ai envie parce que ça se passe bien. (12:14) Et c'est pour ça que j'en fais plus que ce que je devrais faire, parce que je suis content de comment ça se passe, j'en fais plus, c'est toujours pareil : quand tu donnes envie aux employés de s'impliquer ils le font. Après je suis pas en train de bonder sur MAGASIN, mais j'ai connu suffisamment d'expériences négatives en tant que caissier là c'est quand même plus cool. Donc voilà ! Je me retrouve pas tout seul à faire l'ouverture, quand il y a un problème les responsables viennent ... moi j'ai connu des magasins où tu avais un problème, le responsable ne venait pas parce qu'il était en train de fumer sa clope dehors et tu te retrouvais face à un mec qui voulait de casser la gueule

_ Oui justement c'était une de mes prochaines questions, la relation aux responsables que tu avais dans les différentes enseignes

_Bah ça dépend des gens, si tu étais une connasse je serais pas en train de te parler, et bah j'ai bossé avec des responsables qui étaient des connards, qui faisaient du harcèlement sexuel auprès des caissières et qui étaient dans un rapport de force avec les mecs ou ne faisaient pas leur boulot ....

_Et eux avaient été caissiers quelques fois ?

_ Certains avaient été caissiers mais ils avaient tout oublié

_ même ceux là ?

_ Oui bien sûr !

_ Et en général vous utilisiez le tutoiement ou le vouvoiement ?

_ En général c'est le vouvoiement. Moi c'est la première fois que je peux tutoyer mes responsables mais c'est aussi une question d'âge. Je pense que NOM doit avoir un ou deux ans de moins que moi. Bon après il pourrait les avoir de + que moi que ça changerait rien, mais je veux dire : on est des jeunes, on a à peu près les mêmes valeurs, on écoute la même musique ... Si eux m'avaient dit de me vouvoyer, je les vouvoierai mais comme dès le début ils m'ont tutoyé j'ai fais pareil. Après le tutoiement n'empêche pas de respecter les hiérarchies. Et là c'est encore une question d'individu ! J'ai connu des boites dans lesquelles les responsables étaient trop cools et du coup les employés en profitaient, en disant "on se tutoie c'est génial donc je peux arriver en retard tous les jours, je préviens pas" c'est pour ça que c'est une question d'individus. Là voilà ça se passe super bien avec Aymeric, on s'entend bien, le jour où j'ai débordé de ma pause il m'a saqué, il avait raison. Il n'y a pas à discuter et à dire "oui mais l'autre jour je t'ai payé une bière", ça n'a rien à voir, ça c'est en dehors, quand tu es au boulot tu respectes les règles c'est tout

_ Et est ce que les responsables en dehors de chez MAGASIN comprenaient les problèmes qu'il pouvait y avoir avec les clients ou autre ?

_ Ben ça dépend. Globalement oui, j'ai quand même eu des responsables pour la plupart dans les boites dont je te parlais, qui étaient réactifs et qui intervenaient, donc voilà ils font leur boulot, ils essaient de calmer le truc, ils viennent avec les vigiles, si ça dégénère ils appellent la police. C'est pour ça que je te dis que quand t'es caissier, moi voilà avant j'étais beaucoup plus sanguin parce que quand tu as un client qui te dit que t'es un enculé, qui te jette un sac de course à la gueule, moi je pétais un câble tu vois, sauf que si tu frappes le mec tu te fais virer ... Donc voilà moi maintenant des moments ça m'arrive d'avoir des coups de sangs mais je deviens très , je m'adapte ... Si la personne est méprisante, je suis méprisant, mais avec le sourire comme ça elle peut pas me reprocher d'avoir été malpoli ou je sais pas quoi et puis voilà, avec l'âge tu te maîtrises un peu plus. Et voilà c'est ça, c'est dire que moi j'ai pas à traiter avec ces gens là. Le travail d'un responsable c'est notamment de traiter avec les cas particuliers. Moi je suis caissier, je suis là pour encaisser les trucs. J'encaisse tout ce que tu veux, dès que ça sort de ce cadre là soit la personne est polie et si y'a besoin je la renseigne, je peux même aller vérifier un prix s'il y a personne qui fait la queue, s'il y a du monde et que la personne a un milliard de questions et qu'elle se comporte mal, hop terminé je coupe court au truc. Ça c'est une manière de se préserver quand t'es caissier, sinon tu te fais vite déborder. Parce que quand t'es caissier, ça c'est un truc qui va t'intéresser mais dont tu as sûrement déjà conscience, c'est que quand t'es caissier tu es le dernier rempart avant la

sortie. C'est à dire que toute la frustration que le client a accumulée , tu sais ce que c'est quand tu fais des courses, que ce soit pour un bouquin ou des courgettes, c'est ça, tu fais la queue, il fait chaud, c'est après ta journée de boulot, tu es pressé de rentrer chez toi, il y a pas de chiottes, il y a des gamins qui crient, c'est ça ! Le truc que tu cherches tu le trouves pas, tu le trouves mais c'est cher, c'est pas le prix .... tu as toute une série de petites frustrations qui font que comme tout le monde est différent il y a des gens qui le gèrent bien, d'autres qui le gèrent mal, et du coup quand tu passes en caisse, t'es tendu ! Si le produit passe pas, ça y est c'est le drame, c'est "non mais attendez ça fait une demie-heure que ..." tu vois, les gens tendus. C'est vrai que tu es le catalyseur de ce truc là. Donc voilà ... Moi j'ai vite appris à recadrer les gens, à les responsabiliser en restant poli, en leur disant "attendez, c'est pas de ma faute si l'article ne passe pas, je comprends que ça vous énerve mais c'est pas de ma faute." Mais ça c'est un travail de longue haleine ... Quand je me trompe, comme tout à l'heure, je le dis "désolée monsieur" par contre quand le mec se comporte mal avec moi, je dis "vous n'avez pas à me parler comme ça" (18:03)

_ Et ça arrivait souvent ?

_ Bah dans la grande distribution ça arrive plus souvent, parce que voilà c'est quand même moins chiant je pense d'aller t'acheter un film que d'aller faire les courses avec ton gamin qui court partout. Même si ça te fait chier de faire la queue à MAGASIN le samedi après midi,t'es quand même là pour t'acheter un bon petit film ou un disque. Quand t'y vas pour faire les courses et tout ... Voilà.

_Et est ce que ça arrivait souvent que des clients te fassent comprendre que t'es qu'un caissier, te regardent de haut ...

_ Bien sûr ! C'est arrivé un milliard de fois ! Moi j'ai une phrase ... J'ai eu une ... mère,mais c'était pas méchant comme elle l'a dit ...Enfin, ce qu'elle a dit n'était pas gentil mais elle m'a pas dit dans une optique méchante, surtout elle pensait que j'entendais pas. Elle avait dit quand j'étais à MAGASIN, elle disait à sa fille "tu as tort de mal travailler, si tu travailles pas bien tu finiras comme le monsieur". Enfin bon je suis pas le seul à qui c'est arrivé ! Et du coup quand elle est arrivée à ma caisse, je me suis pas énervé, et je lui ai dit "vous avez raison madame, parce que franchement, vous avez raison de souhaiter à votre fille de devenir romancière, plus tard" elle m'a dit "ah bon pourquoi vous dites ça ? " "Bah parce que moi j'écris des livres," "ah bon!" j'ai compris qu'elle était mal à l'aise. J'ai compris qu'elle était pas contre moi, mais c'est vrai que la plupart des gens ... Voilà, moi j'ai nettoyé des chiottes, oui c'est ^sur que dans l'absolu, les gens qui vont me voir en festival, qui m'écoutent quand je passe à RTL, ils se disent pas forcément "le mec a écrit tel bouquin, il a nettoyé de la merde avant-hier". Nan mais c'est ça, mais tu peux pas leur en vouloir. Ou j'étais au chômage, tu vois, moi j'ai des lecteurs qui ont été très surpris de me voir caissier parce que les gens ... parce que si tu veux ça c'est des boulots que la plupart des gens, on va pas se mentir, tout ce qui est homme de ménage, femme de ménage, gardien de parking ou caissier, tout ça, dans la tête des gens c'est des boulots des gens qui seraient pas des moins que rien mais c'est des boulots de gens qui ont pas de diplôme donc des gens qui ne sont pas cultivés ou tu vois ... Moi j'ai 10 ans de boulots en caisse, j'ai bossé avec des gens qui étaient photographes, acteurs, peintres ... assistant vétérinaire, graphiste, écrivain, scénariste .. Y'a pas que ça après, il y a aussi des gens qu'ont rien, c'est ça aussi. Mais voilà, c'est pour ça que je te dis que ce boulot qui est souvent mal perçu en fait c'est souvent, je vais pas dire que c'est atout parce que c'est chiant d'être caissier, je préférerais avoir le temps d'écrire, mais ce que je veux dire c'est que c'est un boulot qui peut être pratique pour les gens qui ont des activités artistiques en parallèle parce que c'est un boulot que tu peux faire à temps partiel. Quand t'es kiné, t'es kiné à temps plein. Moi j'ai une amie qui est kiné, elle fait 10-21h tous les jours. Elle a pas de vie. Moi j'ai pu demander un temps partiel. Donc voilà, c'est chiant comme boulot mais pour moi c'est un bon compromis. Après j'ai pas forcément envie de faire ça pendant 30 ans. Bon, j'en ai déjà fait 15 ...

_ Mais du coup tu essais de combattre un peu ces idées reçus, des gens qui disent "vous êtes des moins que rien" ?

_ Bah si tu veux je les combats pas mais sache que je le fais pas au boulot, mais quand je suis en promo pour un bouquin, parce que moi ce que j'écris c'est assez social. Donc quand je fais des rencontres en bibliothèques, si on me demande par exemple dans quelle mesure ce que j'écris c'est autobiographique, c'est ce que je dis ! Si j'ai un personnage qui est caissier, c'est parce que je suis caissier et que c'est une réalité que je connais.

_ C'est quand quel livre ça ?

_ Une réalité ... C'est un bouquin qui est pas sorti encore. Mais voilà, j'ai un personnage qui était au chômage et qui pouvait pas se payer un 2ème café en terrasse à Paris ... Voilà, j'ai connu ça pendant 3 ans, et j'ai plein de potes ... C'est la réalité de plein de gens. Donc voilà c'est dans ces moments là que je dis que c'est pas parce que j'ai eu des prix littéraires, que je suis passé dans le Figaro, que je suis même passé à France 3 que ça y est du coup c'est open bar, non, c'est ma réalité, c'est la réalité de plein de gens, c'est ça. Si tu veux ce travail là je le fais pas au boulot, je le fais en-dehors, histoire de désacraliser la fonction d'écrivain, parce que c'est pareil : de telle manière que la plupart des gens pensent que quand t'es caissier, t'es un espèce de teubé, bah c'est pareil, y'a beaucoup de gens qui pensent que quand t'es un écrivain, t'es forcément un mec passionnant, un espèce de génie... Non, moi je connais des écrivains qui écrivent de la merde et des gens qui considèrent que ce que j'écris c'est de la merde donc voilà ...

_Et par curiosité, ton personnage de caissier dans ton prochain livre il fait quoi ? C'est vraiment ton personnage principal ?

_ Heu non, c'est juste que je dis qu'il était caissier, c'est l'un des personnages principaux, c'est une petite anecdote mais non, ce qu'il a fait ? C'est qu'il a tué sa femme.

_ D'accord. Mais il y a rien d'autre sur son métier ?

_ Alors, non, mais c'est quelqu'un qui travaillait dans un abattoir et qui travaille à la chaîne Et je fais une petite digression sur le travail à la chaîne et sur le libéralisme, tu vois je peux pas m'empêcher de ... Le mec dit un truc du genre, il se plaint pas parce qu'au moment où il fait ça il y a des gens qui sont enfermés dans des open spaces à New York ou dans des ateliers en Chine ...Voilà.

_ OK, super !

_ Je sais pas si ça va te servir !

_ Ah sisi, ça va me servir ! Heuu est ce que tu as déjà vu des cas de harcèlement

_ Psychologique ou sexuel ?

_ Alors les deux, des clients sur les caissiers ou peut-être l'inverse, j'en sais rien... Ou sur des collègues ...

_ Alors, harcèlement non, parce que pour qu'il y ait harcèlement il faut que ça soit récurrent. Le client qui te pète les couilles, qui te fait sortir de tes gongs, soit tu le frappes soit c'est le vigile qui le sort, et le mec généralement il est fiché soit il revient et il s'approche pas de toi soit il est interdit de magasin. Le harcèlement sexuel bien sûr, ça arrive 50 fois. Ce sont des clients qui passent, qui font des petites allusions, ... Qui voilà, c'est le client qui passe à la caisse de Katia parce qu'elle a des gros seins, qui la regarde de manière insistante et tout ça ! Nous on la taquine sur ça, c'est la première à en rigoler, parce qu'on est des potes, moi je suis maigre, elle est grosse, on s'en fout, c'est pas pareil quand les gens te connaissent pas et qu'ils se permettent des petites allusions, ou le mec qui passe à la caisse et qui reste 3h pour te mater voilà c'est pas ...

_ Elle répond quoi en général Katia ?

_ Oh, elle s'en fout, elle coupe court au truc en général, elle coupe court.

2ème enregistrement :

_ Là, en tous cas l'ambiance dans laquelle on travaille et ben ça découle de son attitude. C'est quelqu'un qui veille à ce que les choses se passent bien. Quand t’arrive, que tout le monde a la grippe, la gastro, quand t'arrives et que le chauffage il marche pas, quand tu lui dis et qu'il fait vraiment froid, 30 min après il fonctionne car il a fait venir le mec. Tu vois, c'est ça. Alors tu peux travailler quand le chauffage ne marche pas, évidemment que tu peux, mais je veux dire c'est les conditions de travail. Quand tu passes 10 heures en caisse devant la porte, que tu as le bruit, tout ça, au moins que tu sois pas glacé donc voilà. C'est des petits trucs. Mais c'est vraiment une question d'individus. Si NOM était pas comme il est ... C'est pour ça que je réponds à tes questions, mais le plus souvent ce que j'ai pu observer si tu veux ça découle souvent des individus et pas du milieu dans lequel tu bosses. Le milieu dans lequel j'évolue avec mes bouquins c'est un milieu qui est profondément bienveillant, il n'y a pas d'écrivains qui se la racontent ou y'en a très peu, je sais pourquoi : comme c'est un milieu de crève la dalle, il y a beaucoup de solidarité. La plupart de mes potes qui écrivent et

qui sont beaucoup plus connus que moi sont au RSA, au chômage, sont veilleurs de nuit , tout de ce que tu veux. Ce que je veux dire c'est que c'est pas une question de milieu, c'est une question d'individu. C'est ça.

_Heuuu, je voulais parler des collègues. Est ce que tu discutais aussi avec tes collègues ?

_ Oui, toujours. J'ai toujours discuté, enfin j'essayais de faire en sorte de pouvoir discuter. Je t'ai dit, c'est très important.

_ Et vous discutez de quoi?

_ Bah des discussions comme on en a en caisse quand on a le temps d'en avoir : on déconne, on se raconte nos journées, on parle d'un film qu'on a vu ... C'est assez limité mais ce sont des moments qui font du bien parce que sinon tu passes ta journée, tu parles pas, t'es comme un robot ! Moi ça me fait du bien ! Là il se trouve qu'on se voit en dehors du boulot mais je te connais pas si bien que ça, en plus tu vas partir, je sais pas si je serai là enfin je sais pas si tu vas revenir et si tu reviens je sais pas si je serai encore là, donc on discute ! Malheureusement, j'aimerais enfin j'allais dire que ça aille plus loin mais tu vois ce que je veux dire, mais de pouvoir un peu discuter déjà c'est bien !C'est important !

_ Et dans tous les autres magasins il n'y avait pas le droit de discuter ? Ou il n'y avait qu'à MAGASIN/MAGASIN où ils t'ont dit clairement que t'avais pas le droit ?

_ Oui c'est le seul magasin où ils me l'ont dit

_ Mais est ce que vous aviez quand même pas le droit et c'était pas dit ou alors les responsables s'en foutaient ?

_ ... on était surveillés mais ceux qui nous surveillaient voyaient très bien que je discutais avec les clients, mais pas longtemps, tu vois bien comment je suis en caisse. Si le mec s'attarde plus d'une minute, j'ai d'autres clients, on y va quoi

_ Mais entre collègues ?

_ Ah non non si le boulot est bien fait on te casse pas les couilles a priori. Après voilà tu peux avoir un petit chef à la con qui vient te faire une remarque "eh ben ça discute beaucoup aujourd'hui", j'en ai eu des chefs comme ça, je réponds même pas, c'est des cons. Ça discute beaucoup, bah fais le boulot que je fais depuis 10h du matin et on verra si t'auras pas envie de discuter à un moment parce qu'il y a des gens qui ont pas envie de discuter, en l'occurrence ces gens là. Moi quand je suis à côté de toi oui j'ai envie de parler avec toi, c'est tout. Oui il y a beaucoup d'implicite au boulot, tu vois comment ça se passe. Soit il y a des boulots où c'est cool soit t'as des boulots où on t'interdit pas de faire des trucs mais tu sais qu'entre guillemets on t'a à l'œil donc c'est à toi de bien gérer ton truc, c'est à dire que si t'as envie de parler un peu avec tes collègues tu peux le faire par contre c'est à toi de pas le faire trop longtemps parce que si on te fait la remarque on aura quand même raison de te faire la remarque. C'est ça que j'aime bien dans ce boulot notamment c'est que tu te régules en permanence, tu t'auto régules. C'est à dire que voilà, tu arrives avec ta personnalité en caisse, qu'est ce que t'en fais. T'es gentil avec les gens mais tu peux pas l'être trop parce que sinon c'est pas possible, si tu te préserves trop et que t'es trop froid c'est pas cool non plus et tu peux aussi te couper de l'équipe donc c'est un dosage permanent, j'aime bien. Ça devient une thérapie ton truc, c'est intéressant ! Nan mais c'est vrai, moi je suis caissier comme je suis au quotidien ou comme quand je rencontre une nana ou que je suis en promo. Je m'adapte au truc. Moi le nombre de fois où on m'a dit "oui mais t'es là pour vendre ton bouquin t'es pas là pour raconter ta vie au micro de telle radio" oui mais moi on me demande de répondre aux questions, je réponds, et si j'ai rien à cacher voilà donc tu vois, je m'adapte aux gens mais si t'étais pas toi j'aurais pas parlé avec toi aujourd'hui, c'est ça aussi.

_ Et est ce que tu fais et faisais ça souvent en dehors du boulot avec tes collègues de prendre un verre, aux pauses ..;

_ Là ce que je connais chez MAGASIN et ce que les autres connaissent aussi je l'avais pas connu depuis 12 ans. Depuis 2003 j'avais pas connu ça et ça m'avait manqué. C'est pour ça que dès le début j'étais super content de retrouver une ambiance comme ça parce que c'est très important

_ A ton avis pourquoi ça ne se faisait pas avant ?

_ C'est en fonction de gens, j'ai travaillé avec des gens que j'avais pas envie de voir en dehors, parce que le midi ils me parlaient de loft story et que j'en avais rien foutre ... je bossais avec des gens qui étaient racistes ... mais en plus le raciste qui coupe court a dialogue, pas le mec qui est raciste, qui va développer sa théorie à laquelle je ne crois pas mais sur laquelle je vais pouvoir rebondir, j'avais pas envie de parler avec eux. Là y'a que des gens sympas dans

l'équipe et voilà, encore une fois c'est une question, ça dépend des gens, je reviens sur ça !
_Et tu les vois encore les gens de MAGASIN ?
_ heu j'en vois encore 3
_ Depuis si longtemps
_ Bah ouais, c'est des vrais amis ! J'en ai un il a rencontré sa nana et la mère de son fils chez moi et y'en a un autre il m'a appelé pour la naissance de ma fille. Comme quoi c'est possible, comme quoi le travail peut être aussi un moteur de liens
_ Comme tous les métiers en fait, pas forcément ...
_ Oui oui bien sûr !
_ Et est ce que tu connais des films, des blogs, des articles internet qui parlent du métier de caissier ?
_ Bah le problème c'est qu'à ma connaissance c'est que le seul film et bouquin qui ont été fait, je dis bien à ma connaissance, c'est des trucs de merde. Y'a un truc c'est "les tribulations ou les confessions d'une caissière", je sais pas quoi,
_ le film ou le livre ?
_Les deux. Je les ais vus et lus .... pfff
_ Pourquoi c'est de la merde ?
_Parce que si tu veux ... tu vas considérer que c'est misogyne ce que je vais dire mais c'est pas ça, c'est un bouquin écrit par une nana qui s'adresse à des nanas. C'est dans l'esprit Bridget Jones, tu vois ça n'a rien de sociologique. Enfin, ça se veut sociologique mais c'est très ... Je dis pas que la nana a menti sur son expérience mais si tu veux, à mon avis, je connais un peu le milieu, son éditeur l'a quand même poussée à rendre le truc un peu barbapapa si tu veux, un peu plus fun ...
_ Mais ce qu'elle décrit comme expérience a été vécu autant par les hommes que par les femmes caissiers
_ Oui, mais
_ C'est le style ?
_ oui mais par exemple moi j'aimerais qu'un jour il y ait un caissier, un homme, qui sorte un bouquin sur ça, ou un homme de ménage. Là c'est les tribulations d'une caissière. On est encore dans un schéma préconçu.
_ En même temps vu qu'il y a plus de femmes qui font ce métier là, la chance que ce soit une femme qui écrive ce livre était quand même plus grosse qu'un homme
_ Oui, je sais pas ... Après on parle de la théorie du genre mais c'est intéressant ce que tu dis ! C'est vrai, il y a plus de sages femmes, de .. mais bon c'est peut être aussi parce qu'on promeut pas assez certaines disciplines !
_ Et pourquoi ça serait pas toi qui l'écrirait ce livre d'un caissier ?
_Parce que ça m'intéresse pas, honnêtement j'ai bien autre chose à écrire, j'ai des bouquins avec des enjeux sociaux qui me paraissent plus ... pas plus intéressants mais ... J'ai toujours un moment dans mes bouquins où j'oublie pas les petits boulots de merde, les vieux qui vivent avec 400 euros par mois, les étudiants qui bossent la nuit etc mais j'ai pas envie d'en faire un bouquin, sur ça. Après voilà c'est juste que j'ai pas envie de faire de la politique ou du social. Je suis là pour écrire des histoires mais j'ai des valeurs et à la limite ce genre de trucs je préfère le développer quand je suis en promo mais bon je dis pas que j'ai raison ...
_En même temps vu qu'il y a déjà eu un livre dessus, peut être que les gens pfff
_ Oui et à la limite moi le genre de sujet qui pourrait m'intéresser ça serait pas de parler de mon expérience de caissier mais de parler du système qui fait qu'à force d'être caissier pendant trente ans tu as des gens qui ont le dos cassé, les doigts tordus ou ce genre de choses, ça ça m'intéresse. Le fait que des gens te chronomètrent pour aller de plus en plus vite sur des plate formes internet, quand t'encaisses, ça ça m'intéresse. Parce que t'es pas dans le côté chronique, t'es dans un côté plus pamphlétaire où tu attaques le truc par la base. Moi quand j'étais à MAGASIN on avait 10 min de pause sur toute une journée, on n'avait que ça, et sur les dix minutes de pause ... enfin on avait la pause du midi qu'ils nous donnaient très tôt, du coup quand tu revenais à 14h à 22h tu avais 10 minutes de pauses, sur les 10 minutes fallait

que tu traverses le magasin que t'ailles au vestiaire, que tu ouvres ton casier pour prendre ta veste des clopes machin, que tu retraverses pour aller fumer et que tu remontes pour déposer tes affaires et que tu reviennes donc bref t'avais que 4-5 minutes de pause. Voilà.

_ Sur ce sujet là justement il y a une BD récente

_ Oui je sais

_ Le grand A, tu connais ?

_ Oui, je l'ai vu en caisse

_ Je l'ai pas lu, je l'ai feuilleté un peu, c'est pas sur les caissiers, c'est sur le système etc

_ oui, ça ça m'intéresse plus déjà parce que c'est un peu mordant, ça fait bien ressortir les contradictions du truc. Après voilà c'est comme dans tous les boulots, t'as des trucs chiants, voilà si c'était si insupportable que ça pour ça, j'aurais abandonné le boulot, donc voilà c'est un boulot qui est fatiguant mais t'en as qui sont encore plus fatiguants, ma mère est aide-soignante, elle soulève des gens qui font 120 kg, qui veulent la frapper et qui se sont pissés dessus, voilà ça c'est des boulots fatiguants, des gens qui font des opérations intra utérines, voilà ... on n'a pas à se plaindre, on n'est pas fouetté, on a des pauses, on a même une pause de 10min en plus ... on a des boss qui sont compréhensifs ... Tu vois hier j'avais la gastro, j'ai tenu le plus longtemps possible, j'ai demandé à partir et j'ai pu, avant ça aurait pas été possible, tu te chiais dessus et on te disait "ah oui mais tu comprends ..." c'est pas que je comprends, je suis en train de me chier dessus ! Au bout d'un moment c'est quelle est la place de l'humain dans l'entreprise ?

_ Et quelle était la place de l'humain dans les autres entreprises ?

_Bah ça dépend. Quand j'étais arrivée à MAGASIN à l'époque le boss avait la 50aine, il faisait partie de la génération des gens qui avaient fait le boulot que je faisais avant d'avoir gravi les échelons. Le mec il avait tiré des palettes et fait les rayons avait été caissier, devenu chef de caisse, chef de rayon puis chef de secteur et directeur du magasin. Bah ce mec là le jour où j'étais embauché il est descendu me serrer la main pour me dire bonjour. C'était peut être pour faire semblant, pour faire bien, j'en sais rien mais il l'a fait et c'est la moindre des choses, au moins je sais pour qui je bosse, c'est lui qui m'embauche donc c'est normal qu'il me voit aussi ... T'as beaucoup d'entreprises où t'as des mecs qui sortent des écoles de commerce, qui ont jamais bossé de leur vie, ça se voit sur leurs mains, ils te parlent de productivité et pognon, ils savent pas ce que c'est de bosser pendant 10 heures à la chaîne, de te faire insulter harceler menacer ... et ils te font la morale alors que t'as dix ans de plus qu'eux, c'est tout. Mais bon ...

_...Qu'est ce que tu trouves agréable ? Quels sont les bons moments de ton métier ? Dans ta journée de caisse ?

_ Mes bons moments c'est quand je retrouve mes potes, enfin mes collègues qui sont devenus des potes, lorsqu'il y a des clients sympas, parce qu'il y en a, il y en a beaucoup, on discute, ça fait plaisir ... Tu vois passer un film que t'as beaucoup aimer, t'en parles avec le client, il te dit "ah si vous aimez ça vous aimerez ça ..." c'est sympa ... T'as des gens gentils qui te souhaitent bon courage parce qu'il voient que c'est pas forcément facile ... Ou toi tu veux être gentil parfois parce qu'il y a des petits vieux qui galèrent ou un ado qui veut s'acheter un bouquin à 15 euros, qui sort tous ses centimes, il a 14,40€, tu lui fais -5% parce que ça le dépanne, et tout le monde est content ...

_Et les moments les plus désagréables ?

_ C'est quand tu as des gens méprisants, quand t'as des gens qui font tout pour que tu t'énerves parce qu'ils savent que tu peux pas te permettre de t'énerver. Mais ça c'est comme partout.

_ Comme on voit beaucoup de gens y'en a pas mal

_Oui ! Après il faut ...

_ L'équilibre, tout ça

_ Oui, faut essayer ! Moi j'ai eu un coup de sang l'été dernier. J'ai quitté ma caisse, le mec ... je peux pas tout te raconter mais le mec s'est vraiment foutu de ma gueule et il m'a dit "allez y, frappez moi, petite merde" j'ai quitté ma caisse, je suis allée à l'opposé du magasin parce que s'il était devant moi ... Je venais d'être embauché, j'avais besoin de ce boulot, j'en étais fou, j'en ai pas dormi de la nuit ... Mais des trucs comme ça ça m'arrive une fois dans l'année ! Là ça va bientôt faire un an ...

_ Il va venir, bientôt tu verras

_Pour le coup je l'ai pas oublié, tu verras ...

_ Je pense que j'ai fini mes questions ....

_ T'as pas mal d'éléments là !

_-[j'explique mon objet de mémoire]

_ Moi je fais un parallèle, regarde moi par exemple j'écris mes bouquins, je suis seul, je suis solitaire et j'aime ça mais du coup j'apprécie d'autant plus quand je vais en festival et que je peux rencontrer mes lecteurs. C'est un peu pareil, je pourrais pas être caissier toute la journée comme ça ,c'est pas possible parce que ce qui te donne la force, parce que 10h-20h c'est long quand même, je suis passé de 3ans de chômage à bosser à temps plein ici. La première semaine ... j'avais perdu le rythme et tout! Ce qui te permet de tenir jusqu'au soir c'est justement cette énergie que tu passes avec les collègues, parce que ça fait passer le temps, mais c'est pas péjoratif ! Ça permet de penser à autre chose, t'es pas cramponné à ton boulot

_ je sais pas même pas si on pourrait ne parler à personne

_ Non, c'est pas possible, je pense. Moi j'ai jamais connu des gens qui sont vraiment comme ça des robots ... Enfin après ça dépend tu as des gens qui parlent un peu moins mais en tous cas moi c'est impossible.

_ J'ai remarqué qu'il y avait des gens qui préféraient parler avec les collègues et pas du tout au client, d'autres plus avec les clients et pas du tout avec les collègues

_ Oui, ça dépend des gens. Moi je parle avec tout le monde si tout le monde est sympa. Je m'adapte, celui qui veut me parler il me parle, si j'ai le temps on parle mais heureusement je trouve ça cool, même pour moi, la nuit j'écris, le matin j'ai une putain d'idée pour le bouquin mais je peux pas l'écrire à cause du boulot, ça me fait chier, et bah plutôt que de râler toute la journée je me dis voilà je suis là je sors de ma bulle,... c'est pour ça si tu veux que ... la plupart de mes collègues me disent "c'est pas trop dur franchement c'est chaud d'être caissier et tout" moi j'ai déjà tellement galéré avec le chômage que je préfère être caissier et puis ça m'évite de rester dans ma bulle d'écrivain, ça m'a permis de rencontrer des gens, ça me permet aussi de parler d'autre chose que de bouquins ... Après oui t'es fatigué quand tu rentres le soir mais qui n'est pas fatigué en rentrant du boulot ?

_ Les gens qui achètent ton livre à ta caisse tu leur dis que c'est toi l'écrivain ?

_ Bah oui je leur dis. J'ai vu mon livre une fois j'ai dis "vous voulez une dédicace ?"

_ ils ont dit quoi ?

_ Bien souvent ils me croient pas, car c'est inconcevable pour les gens ... mais c'est normal, ils tournent le bouquin ils voient "Prénom Nom" prix machin et tout ...

_ Y'a pas de photo derrière ?

_ Non, je refuse qu'il y ait une photo

_ A la fin ils te croient ?

_Ah oui ils me croient ! Une fois j'ai montré ma carte d'identité ! Mais bon, c'est pas grave, c'est comme ça

_ Nan mais c'est intéressant ce que tu dis sur sortir de la bulle d'écrivain, de montrer que t'es pas que un écrivain, t'es aussi caissier ... Je ne soupçonnais pas ! Pour moi t'étais caissier, là tu me dis que t'es écrivain, je ne sais plus, dans ma tête t'es entre les deux cases ! Qu'est ce que je vais faire ?

_ Bah oui, mon activité principale c'est écrivain

_ Oui et papa aussi

_ oui, papa. On a tous plusieurs facettes, du moins la plupart des gens !

_ Ça serait chiant sinon

_ C'est clair. Mais voilà 3 jours par semaine c'est bien, ça me permet de m'occuper de ma petite et honnêtement mon bouquin qui sort, sur l'Australie, je l'ai écrit l'année dernière la nuit alors que le lendemain je bossais en caisse, j'ai atteint mes degrés de fatigue .. je me sentais devenir dépressif sinon. Mais bon sinon j'avais pas le temps d'écrire, c'est pour ça ! 3 jours par semaine ça me suffit, ça fait des grandes journées ça me fait 800 euros par mois et voilà c'est pour ça que

j'aimerais bien le garder ce boulot, je me dis que ça fait un bel équilibre.

11.5.) Pierre

_ Alors d'abord est ce que tu peux te présenter à moi, me dire ce que tu fais et ce que tu faisais avant?
_ D'accord, alors Pierre, je suis actuellement responsable du service caisse à MAGASIN. Dans les faits effectivement je m'occupe de gérer l'encaissement des magasins de MAGASIN à Paris. Au niveau statut précisément, dans la classification librairie je suis assistant responsable secteur, j'ai pas le grade officiel de responsable même si j'en assume la fonction. Ensuite de ce que j'ai fais avant, mon emploi le plus long ça a été documentaliste dans l'accompagnement dans l'emploi , des contrats à temps partiel principalement utilisés dans la fonction publique, comme bien évidemment j'ai décidé d'arrêter de travailler à temps partiel, j'ai arrêté, je travaillais au lycée des lycéennes dans le 16ème à côté, j'ai fais des petits jobs artificiers, des cueillettes, des choses à droite à gauche
_ Et comment tu es arrivé à MAGASIN et quand ?
_ Je suis arrivé en mars 2008 parce que j'avais une connaissance d'université qui a trouvé un job en caisse, qui m'a informé d'un départ en congé maternité, j'ai postulé, j'ai commencé en remplacement congé maternité en caisse.
_ D'accord. Et quand est ce que tu as changé de fonction?
_ Ça a été progressif, ça a fait des allers et retours. La direction du service a été ... Sur les 8 années j'ai été dans le service, c'était assez perturbé. A l'époque il y avait une cadre en titre d'assistante responsable, elle a été licenciée, une des responsables était partie donc il restait une des assistantes responsables, moi j'ai fini par avoir une forme de légitimité au sein de l'équipe un peu lié au début du travail syndical qui a commencé par ailleurs à MAGASIN, mes capacités à connaître les problèmes, les exprimer, etc qui faisait qu'il n'y avait pas 50 choix pour trouver un remplaçant en intérim, c'était moi, on était 2, ils ont rappelé l'ancienne qui était partie elle est revenue, je suis restée un peu dans un statut hybride et puis finalement à la faveur de l'ouverture du magasin de Barbès MAGASIN a ouvert les locaux dans un Virgin, j'ai récupéré le niveau assistant responsable qui a pas bougé, en même temps quasiment que Magalie, donc on s'est retrouvées quasiment deux ans après le versement avec une architecture de hiérarchie qui était celle du début : un cadre et ....
_ D'accord. Et combien de temps tu es resté juste caissier ?
_ Je suis resté ... deux ans.
_OK Heuu est ce que tu peux me décrire tes fonctions dans tant qu'assistant responsable ?
_ C'est vaste. La principale fonction c'est la gestion du temps de travail et des affectations de l'équipe. On est sur un service qui est multi site, qui travaille sur tous les magasins du boulevard st Michel, à l'exception de la papeterie. Donc il s'agit d'assurer une présence de caisse et d'accueil dans ces magasins. Il s'agit de gérer tout ce qui est aspects temps de travail, congés, mutations etc des collègues. Maintenant c'est pareil, la structure hiérarchique évolue encore, est ce que je continuerai j'en sais rien à l'heure d'aujourd'hui, peut être être amené à embaucher sur le service, hôtes accueil ou caissiers, et j'ai une tâche hiérarchique classique entre guillemets, qui est de suivre le travail des collaborateurs comme on dit ... la qualité technique de leur travail, leur comportement, travail retard absences etc, éventuellement exercer un reproche, essayer de corriger moi même et en dernier recours si la situation ne s'améliore pas, faire remonter les problèmes auprès de la DG qui décide ou non de procéder à sanction. Tout en conservant une partie de caisse, d'hôte d'accueil, un recours un supplément si besoin pour les équipes. Pas uniquement totalement détaché comme ça peut exister dans certaines structures, c'est un peu la spécificité d'ailleurs ici, sans aucun lien avec le quotidien des caissiers et des hôtes d'accueil. Là on est en contact permanent et en gros le temps se divise entre les deux.
_ Et du coup oui tu sais comment ça se passe dans d'autres magasins, culturels ou autres ? Tu as déjà vu ou pas trop ?
_ Moi j'ai jamais travaillé, maintenant à cette échelle là dans la librairie indépendante de ce que j'en sais c'est la seule librairie, le seul service qui est organisé de cette manière là, de par la taille de la société, y compris MAGASIN jeune en

bas, a une structure tout à fait différente par exemple, où l'organisation étant éclatée autour de plusieurs petites enseignes autour de la place saint Michel, il y a des caissiers affectés par site, donc il n'y a pas un service de caisse, y compris dans le magasin principal sur la place là, il y a une multitude de petites unités de caissiers. On est 30 sur un service, ça existe pas normalement

_Ah oui, il y a 30 personnes en caisse ?

_ En équivalent temps plein, je dirai ça comme ça, glissés sur l'année.

_OK ! Et quelles sont pour toi les fonctions du caissier, quel est son rôle ?

_ Le premier rôle du caissier c'est de procéder à un encaissement c'est à dire une transaction commerciale où il perçoit de l'argent et déstocke un article pour un client. Ça c'est l'aspect technique. Évidemment sans erreur en ayant saisi des bons modes de paiement dans les bonnes rubriques, assurer techniquement l'encaissement du client. Maintenant ça se limite pas à ça, il y a l'aspect commercial, relation commerciale qui est pour moi important. C'est à dire être en capacité de rendre un acte qui 'est pas forcément agréable, l'acte d'achat, c'est à dire que quand on est client on peut être, passer beaucoup de temps à discuter livre avec un vendeur, se laisse conseiller des ouvrages par un vendeur, quand il s'agit de déposer ses bouquins à la caisse après avoir fait une file d'attente et de sortir la carte bleue le moment n'est pas le meilleur. C'est le fait de réussir à ... un minimum de courtoisie ou un peu de dialogue particulier avec le client à rendre l'encaissement le plus agréable possible, ce qui est important pour l'enseigne. C'est pour ça qu'il faut qu'ils soient à l'aise dans leur travail. C'est pas une exigence mais je pense que si on veut justement considérer que le caissier a un vrai rôle commercial et un rôle important dans l'acte d'achat, c'est lui qui matérialise ! Il peut se passer beaucoup de choses dans les rayons, il dépose ses bouquins parce que le caissier a fait la gueule ou il y avait trop de monde ou quoi c'est une vente de perdue. Il a une fonction particulièrement importante, y compris, c'est souvent rappelé par les directions etc, c'est la dernière image que le client a et emporte du magasin, et dans l'autre sens, comme c'est en lien avec les équipes d'accueil, c'est la première image, ça fait partie du même collectif de travail. C'est à dire que le service là porte une responsabilité en terme d'image du magasin qui est importante, je dirai.Il faut savoir y répondre.

_ Mais toi tu dis que c'est pas exigé ? C'est pas vraiment dans les fonctions premières, c'est un plus ?

_ Si on peut limiter en soi le travail du caissier, à part être présent à son poste et encaisser, en terme matériel il n'y a rien à faire de plus en soi. Maintenant et peut être spécifiquement dans une enseigne comme MAGASIN où on est à cheval entre la grande surface culturelle et la librairie indépendante, on a une ... structure de société qui s'apparente plus à une grande surface culturelle tout en ayant une clientèle et un personnel qui est celui de librairie indépendante. Et c'est cette question là, donc dans le fait d'inviter les collaborateurs (je prends ce terme là même si j'aime pas mais j'en ai pas d'autre) inviter les caissiers à développer un minimum le contact clientèle ne peut être que positif pour eux, pour valoriser leur travail y compris quand on voit qu'à un moment donné il y a pu avoir la tentation d'installer des caisses automatiques qui pouvaient représenter, par forcément une menace pour l'emploi mais au moins comment dire, limiter pour la clientèle, ce côté relationnel. Depuis, le service a beaucoup évolué, avant il y a eu toute une période, je parle du moment où je suis arrivé, il y avait toute une période où il y avait des caissières à l'ancienneté très conséquente, 25 ans-30 ans etc. Il y a eu notamment par l'action de la hiérarchie une vague de départ, de mutations, j'ai pas forcément d'éléments mais bon. Il y a un constat : je suis arrivé, une bonne proportion de l'équipe était en CDD, un turnover certain. Et on peut pas essayer de développer des outils de relation à la clientèle avec des caissiers qui sont là 3 mois ... Donc le premier truc c'était de stabiliser, ensuite de proposer une amélioration. C'est aussi ce qui a été fait avec l'équipe accueil, en lien avec les caisses, mais avec une fonction un peu plus développée, c'est de créer une passerelle, car il faut que les gens soient payés pour ce qu'ils font et à partir du moment où tu as une partie très conséquente de leur travail est de la relation clientèle et non un aspect technique d'encaissement, il faut qu'il soient rémunérés, avec un statut. C'est pour ça que je parle aussi de .. on peut avoir une exigence en terme de statut, c'est le cas pour l'hôte d'accueil, face au client, on peut pas avoir forcément auprès d'un caissier. De même j'ai toujours été très sceptique sur les dispositifs, par exemple la carte de fidélité, c'est un outil développé dans plein d'enseignes pour la relation client, indépendamment des lacunes du système de MAGASIN, je suis pas du tout persuadé que le fait de proposer systématiquement aux gens soit

une bonne chose. Ou inviter les caissiers avec une prime à la fin du mois ça peut pas être une bonne chose non plus. Par contre si la caissière, on a beaucoup de remarques, avec une gratification sous forme de prime ou autre, de faire du qualitatif dans la fidélisation du client, c'est pas refourguer des cartes pour refourguer des cartes et des fiches clients, mais encore faut il qu'on ait le système, mais pousser le caissier à entretenir une relation, à entamer une relation commerciale, à individualiser la relation commerciale avec le client

_ Mais comment est ce que toi tu invites les caissiers à avoir cette relation commerciale ?

_ C'est très compliqué ...

_ Même en dehors de la carte de fidélité

_moi j'ai beaucoup de ... ils sont très autonomes là dessus, j'agis pas de fait sur ces questions là. Mon travail est plutôt, tel que je l'entends, d'essayer de les placer dans un cadre où ils sont en confiance dans leur travail, que ce soit dans leur contrat, dans leur statut, et quand c'est possible, la partie la plus compliquée, sur la rémunération, de manière à ce que ... ils soient disposés à délivrer une relation. Quelqu'un qui est crispé, qui sait pas si son contrat s'arrête ou pas le lendemain, qui est en horaires découpés, ça sera impossible. Maintenant j'ai pas de ... de consigne technique de la même façon que je peux dire sur un encaissement pour intégrer un nouveau qu'il y a telle procédure etc. En dehors du fait d'insister auprès des formateurs sur le fait de donner l'exemple et d'accompagner le caissier autant que faire se peut dans cette relation avec le client. Même chose, ça vient des embauches aussi une partie du travail c'est de recruter des profils de personnes dont on sait qu'elle ont un goût soit pour un domaine littéraire, soit un goût pour les disques, la musique etc, ils seront disposés à échanger avec le client. Moi je suis extrêmement satisfait, le rythme d'encaissement à la limite c'est pas ça qui .. Je suis satisfait quand je constate qu'on voit des clients plusieurs fois par semaine, qui repassent assez régulièrement, pas pour aller voir des minettes hein, parce qu'ils ont une discussion avec un caissier qu'ils poursuivent, ou que tel caissier s'intéresse à tel domaine, ça peut être divers et varié !

_ Mais ça arrive souvent ?

_Ça arrive assez régulièrement. Pas avec tout le monde, je dirais que c'est minoritaire, mais ça arrive régulièrement.

_ Du coup tu encourages la discussion avec le client et c'est pas un frein à la productivité ?

_ Non, au contraire.

_ Ce qui est pas le cas dans d'autres enseignes je pense

_ Non, ça a été évoqué notamment il faut remonter un peu mais à un moment de tension dans le service concernant la charge de travail entre certains caissiers, venait la question de prime au mérite , moi je me suis toujours fermement opposé à ça. La c'est mon rôle hiérarchique, si je constate qu'un des membres de l'équipe ne prend se charge de travail prévu par l'équipe, je vais lui dire de forcer un peu le rythme

_Et si elle discute trop avec les clients?

_ Non, ça ça se verra pas

_ T'as jamais dis à un caissier qu'il discutait trop avec les clients ?

_peut-être, effectivement ... J'ai pas d'exemple précis mais je pense à certains collègues c'est possible que j'ai été amené, le samedi avant Noël, à dire"stp vous verrez ça la semaine prochaine", y compris le client comme le caissier. "OK très bien, bonnes fêtes à la semaine prochaine. Navré mais dans un contexte comme ça ..." Neuf mois sur douze, non.

_ D'accord, c'est en cas extrême.

_ Je parle pas des connaissances, même client, qui passe pour discuter une demie heure avec le copine, non. C'est pas comme ça que ça marche.

_ Et heu est ce qu'il y a souvent des conflits entre les clients et les caissiers ?

_ Heuuu ça s'est apaisé par rapport à ce que j'ai pu voir, mais oui, c'est inévitable. Alors oui, je vais revenir sur un autre aspect, c'est être aussi en capacité pas de gérer le conflit parce que je considère pas que ça soit la fonction du caissier. C'est la fonction du responsable de caisse, de gérer un litige avec la clientèle. EN tous cas de savoir gérer un conflit avec la clientèle. Les choses se passent mal, quelle que soit la raison, problème technique, un mot de trop, peu importe,

la situation s'envenime, la tension monte, il faut que le caissier soit en capacité de geler la situation, de quitter son poste, de venir chercher un responsable, après c'est plus son problème. En général on lui demande d'aller souffler deux minutes quand la situation est allée un peu trop loin, ou s'il a su prendre les choses à temps, il reprend son poste, on éloigne de client, mais il faut qu'il sache stopper en disant "non stop j'arrête de répondre, même si je considère avoir raison, je laisse mon responsable s'en charger ensuite on en discutera"

_ Oui, faut savoir se contrôler un peu.

_ C'est une grande partie du... On peut pas considérer, j'ai pas dit ça comme une tâche, mais pour réussir à tenir ce métier de caissier pendant plusieurs années il faut avoir une maîtrise de soi et une ... un certain détachement, je pense. Pas d'implication personnelle. Il faut avoir une implication personnelle dans son collectif de travail, avec ses collègues, etc, mais c'est pas en contradiction avec ce que j'ai dis précédemment sur la relation avec la clientèle. Il faut avoir un certain détachement dans le sens où il faut prendre du recul sur ce que tu représentes dans le cadre de ton travail. Tu es représentant de MAGASIN. C'est pas toi Harmonie qui va se sentir concerné personnellement, surtout dans les cas de litige. En général ça débute rarement d'une question personnelle qui t'engage individuellement C'est un client qui est mécontent par ex la réduction prof, c'est une action commerciale décidée par le direction générale, c'est pas toi en terme de pratique de la remise, si ça va pas, c'est toi qui est en face, c'est toi qui prend. Avoir le recul c'est pas toujours évident pour tout le monde ! Il faut dire "c'est pas moi qui suis engagé", c'est assez nécessaire pour ce poste dans la durée.

_ Du coup le caissier s'il y a un conflit, il faut qu'il sache se détacher mais si ça va bien il faut qu'il sache mettre de sa personnalité un peu quand même, dans la discussion avec le client

_ Oui mais autant on peut donner comme consigne de dire "vous avez un problème, vous saisissez la hiérarchie" autant je pense que c'est une des qualités qui fait du travail d'encaissement un métier de savoir mettre une dose d'implication supplémentaire avec la clientèle mais je peux pas le demander. Je peux l'encourager, ceux qui sont prêts à le faire il le fait, ceux qui sont pas prêts à le faire je leur demanderai pas, ça servirait à rien.

_ Et pour ce qui est de la discussion avec les collègues, comment tu gères ça ? Quand les caissiers discutent entre eux, est ce que tu encourages, tu dis rien, tu trouves que c'est bien, pas bien ?

_ Non je trouve que c'est bien, ça participe comme je disais, comment dire, comme ambiance collective de travail qui permet justement d'avoir des gens disposés déjà à supporter un travail qui est compliqué physiquement et nerveusement, et disposés à être agréable sans parler de développer la relation avec le client, c'est pas ça, il faut être agréable avec la clientèle. Isoler des gens dans des box, les cloisonner machin ça créer de l'aigreur et c'est pas bon. Maintenant, tout proportion gardée, là aussi j'ai été amené à le faire, à dire stop, et souvent pas de mon propre chef mais à la demande d'un caissier, gêné par quelqu'un qui parle trop, ça le déconcentre etc. A voir la personne, en général c'est plutôt bien entendu, à dire "attention ça fait déjà deux fois, laisse le travailler, faut pas que ça père"mais pour le reste ça participe de l'ambiance, sans perdre l'attention à la clientèle. C'est à dire un client se présente, je stoppe la discussion avec le collègue, j'encaisse et je reprends. Après je peux pas être après tout le monde, mais c'est ce que j'explique à l'entretien d'embauche, pendant la période de formation. J'ai pas envie que mon travail devienne un métier de garde, à passer derrière les gens à dire "là tu te tais, t'encaisses et tu reprends" faut le faire en bonne intelligence, j'encourage, car ça peut permettre d'avoir des informations sur les nécessités d'organisation du service, sur tel problème qui est posé, telle chose qui est proposée, ça vient aussi de la discussion collective, des caissiers s'en rendent compte quand ils discutent etc, ça peut améliorer le quotidien au travail et la qualité de service, très bien, je fais quand même attention au domaine de discussion. Ça aussi j'ai été amené à mettre le holà, c'est à dire qu'on reste dans un espace public et comme je le disais le caissier est dans son temps de travail donc dans lien de subordination à l'employeur, je représente l'entreprise donc et mon contrat a une certaine mesure quand à l'expression des opinions personnelle. Alors je parle pas de cas extrêmes, de problèmes de propos racistes, misogynes homophobes etc que j'ai jamais constatés mais des fois certaines expression politiques avec lesquelles je pourrais être d'accord d'ailleurs à titre individuel mais qu'il faut se garder de parler en caisse, parce que ça créée de la polémique déjà, la personne à côté n'est pas forcément d'accord, mais à partir du moment où tu entres dans la polémique, ce que je disais, essayer de respecter et de se consacrer au

client quand il est là, c'est fini, c'est parti, et ça permet de se consacrer un minimum. Je dis c'est pareil c'est difficile de délimiter des sujets, on va pas faire une liste de sujets dont il est interdit de parler en caisse, ça sert à rien déjà, les gens le feraient quand même mais c'est une même chose de leur dire "attention quand même", il faut connaître les gens un minimum, de savoir r de quoi on peut parler avec eux et de considérer ce qu'on va exprimer sera su et entendu par l'ensemble de la collectivité de travail et à la fois par la clientèle donc je veux bien parler du matérialisme dialectique et de marxisme avec un caissier devant un client, si je tombe sur un face de Horace et Consor il va pas apprécier. Voilà. C'est déjà arrivé déjà, des plaintes de la clientèle qui avait entendu des propos ... déformés par ailleurs à propose de caissiers. Et là c'est le salarié qui se met en tort, il donne le bâton pour se faire battre. Même chose pour des sujets persos, avec la façons dont on discute des uns et des autres ! C'est une équipe comme tu as pu le constater qui a de l'ancienneté pour certains, les gens se connaissent, ont des avis les uns sur les autres, positif ou négatif, ça ne nuit pas à l'ambiance mais attention à la façon dont on commente telle ou telle chose. C'est ça les relations entre caissiers, les discussions qu'il peut y avoir c'est à manipuler avec des pincettes. Je le vois aussi comme faisant partie de mon rôle, d'être en capacité de recueillir les avis des uns et des autres à partir du moment où il peut y avoir des dissension etc, être en capacité à susciter la discussion avec moi. Il y a untel qui veut plus être à côté d'untel, mon travail est de faire en sorte qu'ils viennent m'en parler. Ça marche pas toujours mais j'insiste beaucoup là dessus. Venez me dire "cava pas avec lui, j'en peux plus" pour x raison, je m'en fiche, plutôt que de laisser pourrir une situation qui peut créer un conflit qui va être difficile à résoudre. C'est exercer une position hiérarchique, c'est vrai c'est ce que je fais, mais en même temps être en capacité de dire, j'écoute, je dis pas que je vous donnerai raison mais j'écoute les problèmes que vous pouvez rencontrer y compris au sein de l'équipe. Donc c'est ...

_ Et comment tu crées cette relations de confiance?

_ Alors ça a été relativement simple pour moi, même chose c'est assez atypique comme situation, y compris la mienne, je suis syndicaliste à côté et dans toutes les boites dans la GD j'aurais pas la position que j'ai aujourd'hui avec le syndicalisme à côté. Comme les deux sont passés en même temps, que la direction pouvait pas faire autrement que de finalement la situation s'est bloquée très rapidement, c'était un peu bancal mais ça s'est décidé comme ça mais ça existe pas que je sache ailleurs. Il y a cet aspect là, d'être vu comme quelqu'un qui porte des revendications collectives dont qui potentiellement est attentif aux problèmes de chacun. Et y compris quand j'ai débuté comme représentant du personnel, une tache vraiment de proximité, d'aller voir individuellement chacun pour savoir ce qui se passe, passe pas etc. Le fait que l'équipe ait de l'ancienneté, t'es forcément accompagné, j'ai commencé avec les mêmes personnes, j'étais caissier, je prends un exemple comme ça mais ..., ..., ..., étaient déjà là, ils ont vu la façons dont je procédais. Elle s'établit là dessus la relation. J'accule une relation hiérarchique avec à la fois le souci d'assurer une proximité avec l'équipe mais en prenant en compte les problèmes de l'équipe, ça se crée comme ça. L'évolution progressive dans la hiérarchie, si on se préoccupe plus de renforcer sa fonction en oubliant l'aspect collectif du travail qui est extrêmement important, ça marche, les gens en demandent pas beaucoup plus .

_Et pourquoi la dimension collective est très importante en caisse ?

_ C'est simple, c'est à dire que si, vu la façon dont est structuré le service, on peut pas l'exiger de tout le monde, mais si une majorité de collègue n'est pas disposé à , on pourrait l'exiger, c'est pareil, je raisonne en dernier recours sur la possibilité de l'exiger que donne le droit du travail, je préfère fonctionner de gré à gré, avec le caissier, si quelqu'un n'est pas en mesure d'assurer au pied levé un remplacement sur un autre site, si quelqu'un est pas capable de se dire "ah ben tiens untel est malade je devais finir plus tôt, laisse le partir et je prends sa fermeture" il peut proposer, la décision va se centraliser, d'avoir le souci du collègue un minimum

_ Oui c'est du à l'obligation d'assurer une présence en caisse aux horaires d'ouverture, c'est du à ça matériellement

_Très matériellement oui, un caissier seul ne peut pas, un vendeur seul pourrait, mais techniquement là c'est pas possible, c'est induit pour moi. Mais comment dire, on a beau dire que la nature du travail impose numériquement un certain nombre de personnes, on a 3000 tickets à faire par jour donc il faut, je dis n'im, 10 caissiers, ça en fait pas un fonctionnement d'équipe. Encore une fois j'insiste sur le fait que pour que ça fonctionne il faut que les gens soient un

minimum en confiance dans leur travail et ça passe aussi par le fait que les collègues soit pas là à les espionner comme ça peut exister dans certaines enseignes, à dénoncer telle faute tel truc machin, ils sont plutôt là pour les appuyer et les aider au cas où y'a un souci.

2ème enregistrement

_ OK, après je voudrais parler un peu de l'image du caissier en général, du métier de caisse. Quand tu te présentes à un fête par exemple et que tu dis que tu es caissier, ou maintenant responsable caisse, quelles sont les réactions des gens en général ?

_ Responsable caisse ... disons qu'en fait j'ai l'habitude de me présenter sous ma double casquette, assez curieusement à titre perso je préfère de dire "je m'occupe des caisses" en général je me présente comme ça, pas en titre "respo caisse". Et en parallèle je présente ma fonction syndicale en plus. Et en général je suis plus connu présenté comme syndicaliste que comme responsable de caisse.

_ D'accord, et avant quand tu étais caissier ?

_ Bah il y a quelques questions qui me viennent, souvent de pure forme d'ailleurs, sur la difficulté, est ce que c'est pas trop dur, trop fatiguant, comment tu fais etc. Pas d'intérêt particulier sauf des sociologues, des personnes qui vont te questionner sur ce que tu faix exactement dans ton métier ... Et les gens sont friands d'anecdotes.

_ Rien de négatif en général ?_

Ça remonte, mais non, parce que ... Je pense que je suis pas resté suffisamment longtemps, je suis d'une génération où, j'ai un DEUG hein, j'ai un parcours universitaire, léger, mais supérieur, je suis d'une génération où occuper un emploi qui est jusqu'ici, il y a peut être avant le développement internet et numérique etc, une 20aine d'années, je fais le lien avec ce que je disais avant sur le départ des caissiers, encore occupé par des personnes qui avaient une certaine ancienneté, là là génération, j'ai 31 ans, j'ai commencé à travailler en 2008, 22 ans, c'est des personnes qui sont amenées à occuper des emplois de ce type y compris en ayant un bagage universitaire, pourrait leur permettre de prétendre à un travail avec une qualification supérieure. Donc sur une période de 2 ans on entend pas trop, c'est considéré, une certaine normalisation. Ce qui est pas forcément logique hein, il y a une acception, et pas sans écho avec ce qui se passe aujourd'hui sur la loi travail, mais une certaine forme d'acceptation du fait de dire c'est normal de sortir d'université et de sortir par des Mac do, de la restauration, de la caisse ... Des emplois peu qualifiés, sur une durée limitée.

_ Oui c'est ça, on pense que c'est que un certain temps le temps de trouver autre chose.

_ Mais je pense que ce serait une question à aborder avec les caissiers les plus anciens, de savoir à partir de 10 ans de caisse, déjà regarder un peu la vision. ... Des gens qui je pense, je m’avancerai pas pour eux, qui ont chacun de leur façon propre, ça serait intéressant d'en discuter avec eux, assument totalement ou justement ont encore ce que je pense être un regard "c'est pas profession, je suis caissier, c'est mon métier". C’est pas mon job, mon emploi, c'est ...

_ De toutes façons quand on y est dedans depuis plus de 10 ans c'est forcément assumé au bout d'un moment

_ Oui mais à mon avis certains le vivent mieux que d'autres. Je pense à des personnes qui sont de la même génération que moi, le vivent beaucoup moins bien. Je connais des gens, ... et ..., je pense que c'est des gens, chacun pour leur raison, qui ont 6-7 ans de caisse, qui assument pas ce côté ... Je peux reproduire leur formule texto, "je suis là pour payer les factures" donc y'a pas du tout l'aspect "regarde c'est mon métier"

_Mais est-ce que eux ils ont encore envie de trouver autre chose ? Un autre métier après ?

_ Je répondrai pas à leur place mais ... je saurais pas car c'est quand même une situation particulière qui leur appartient ... Oui, il ne font que l'évoquer, le fait de partir. Mais ils sont encore là. Je pourrais pas répondre à leur place en soit._

_En tous cas toi tu es bien ?

_ moi je suis bien.

_ Tu penserais à changer ?

_ Dans l'absolu, faut raisonner en écho avec l'actualité, si on pose la question je ferai pas encore 10 ans à MAGASIN mais je sais pas quelle sera la situation général et du marché de l'emploi... J'ai pas trop d'inquiétude mais dans l'absolu oui. Et j'aurais envie de changer mais pas de changer pour changer. C'est pas le fait de dire "je supporte plus ma condition faut que j'arrête". Oui il y a des contraintes que j'ai moins en moins envie d'assumer, les amplitudes horaires, surtout en terme de rémunération, c'est serré ... malgré la bagarre syndicale qu'on peut mener, y compris d'ailleurs et je fais souvent le lien avec le syndicat, à un moment il faut passer la main, dans le syndicalise. J'ai dirigé la section syndicale pendant 6-7 ans, voilà faut que ça tourne un peu. Sans dire du jour au lendemain "je claque la porte", mais éviter que ça se cristallise sur une personne qui est considérée comme indispensable entre guillemets. Ça doit se renouveler un petit peu. Donc j'ai pas d'urgence personnelle ni professionnelle ni en terme syndicaux, à voir.

_ Et la dernière tu as vu que j'achetais Les Tribulations d'une caissière, et tu m'as dis que c 'était ...

_ Des lieux communs, et j'avais raison ?

_ Bah je veux juste savoir ce que tu en pense,s un peu plus

_ Baaah y'a pas grande ... c'est pareil, tu me demandes de parler d'un truc, j'ai le souvenir que c'était un truc qui accumulait les poncifs sur le métier de caissier. Il y a des choses beaucoup plus drôles ... Faut dire que rien toi rien que dans ton expérience des choses caustiques tu en as eues. Il y a pas beaucoup de ... elle a peut être travaillé, je sais pas, mais ...

_ Elle a travaillé 8 ans. Moi y'a des trucs que j'ai retrouvés

_mais est ce que c'est lé à son style d'écriture ou son absence de style, je sais pas, mais j'ai trouvé qu'elle reproduisait des situations qui ouiii existent mais ... ça s'adresse pas à un caissier de truc. Ça s'adresse pas à quelqu'un qui connaît le métier justement

_ ça s'adresse à qui alors ?

_ Baaah ... à tous les autres ?

_ Mais est ce que tu penses que les gens qui sont pas caissiers ont envie de voir ce que c'est qu'être un caissier en lisant ce livre ?

_ Tu aurais du me le donner, je l'aurais relu .. Heuuu

_ Nan mais c'est une question simple : est ce que ça peut intéresser les gens ?

_ Est ce qu'ils ont envie d'être caissier ?

_ Mais de lire un livre qui parle de ce que c'est ?

_ Bah oui forcément, ça peut être intéressant. Tout le monde a des interactions tous les jours avec, encore pour l'instant, des caissiers donc ça fait partie de ces professions, comme X autres choses, ça fait partie de ces publications là qui, il y en a eu pas mal , je sais pas, il y a eu heuu ..; Qu'est ce que je pourrais citer ... Des métiers peu connus dans leur contenu mais que tu vois tous les jours, je t'en sors ... un peu humoristique ...

_ Et tu en connais d'autres sur les caissiers ? Pas forcément le même format, des publications internet ou autre ...

_ Javais jeté un coup d'œil sur ... c'était un format BD mais je me souviens plus de la référence ... Accès caissier ? Non ... UN peu sur le quotidien, style blog BD ou publication papier je sais plus exactement

_ Sur le quotidien d'un caissier ?

_ Oui, et qui se rapprochait un peu des tribulations d'une caissière, sensiblement le même ton, la grande distribution ... C'était une étudiante, elle était sur du temps partiel sur de la caisse, en durée un peu longue .. Ça serait intéressant d'ailleurs

_Bah ouais, mais c'est récent ?

_ 4-5 ans ...

_ Jvais chercher, ça me dit rien en plus.

_ après il y a des choses ... Je t'avais parlé de "moi vivant vous n'aurez pas de pause" qui est axé sur les vendeurs en librairie donc niveau caisse bof mais pour le commerce finalement, elle aurait pu le traiter. En plus elle son axe c'est le problèmes liés à la hiérarchie, moins à la clientèle.

_ Dans Moi vivant ?

_ Oui. C'est intéressant aussi ...

_Et du coup qu'est ce que tu penses du fait que même si le livre est nul, Les Tribulations, le fait que ça soit une caissière qui expose au grand public ce qu'elle vit

_ Sa démarche, pourquoi pas, très bien ! Moi je .... Là dessus je pense q... Elle peut exposer, ça servira pas à grand chose. C'est un peu vain, la démarche.

_Pourquoi ?

_Parce qu'une fois que tu as expliqué que tel comportement est ... ce que peut ressentir un caissier qui entend pour la 50 000ème fois "vous êtes libre ?" j'en sais rien, combien ça peut être fatiguant nerveusement, ça modifie pas, ça suffit pas à modifier le comportement de la part de la clientèle. Ça, le comportement de la clientèle il est de toutes manière, agir dessus c'est compliqué ...

_C'est que quand tu as été caissier je pense que tu peux, tu changes de comportement

_ Ouaiiis ... Tu as développé des outils d'auto défense par rapport à des choses mêmes non hostiles mais qui sont pénibles ... Et diverse manière, tout le monde n'a pas la même façon de fonctionner d'ailleurs ... Mais du coup j'ai perdu le fil ...

_ On peut pas changer les comportements

_Oui, ça dépasse le cadre d'une enseigne, d'un secteur ...

_Après tout simplement parce qu'il y a des réflexes qui sont inconscients, en tant que client

_ Le genre de comportement ... Moi c'est une vraie question que je me pose : en quoi un être humain dans son acte d'achat peut changer du tout au tout vis à vis d'un service ? Je suppose que la dame du 16eme dans un rallye à Longchamp avec son chapeau ne se comporte pas de la manière que lorsqu'un caissier, peut être à tort, refuse de lui mettre son livre dans un sac parce qu'elle ne lui a pas adressé la parole. ... Quelqu'un se permet alors que peut être devant son employeur ... avec son téléphone en face d'un caissier ? En quoi

_ Bah c'est juste parce qu'elle a pas de considération pour l'autre

_ C'est là où je dis que le comportement de la clientèle, comportement problématique, est difficile à ... ça échappe à ... on peut pas le résoudre à MAGASIN, on peut pas le résoudre.

_Et du coup tu penses que le caissier peut agir ?

_ Qu'il se protège lui-même d'abord. Est ce qu'il peut agir ? Oui, c'est ce que je disais au début de l'entretien

_ Agir sur les mauvaises habitudes des clients ?

_Non.

_ Non ? Il peut pas faire remarquer que ça il faut pas le faire par exemple ou pas comme ça

_ Oui il a le droit de le faire, mais ça changera rien ! Au mieux ... Non parce que la personne qui aura un comportement ouvertement méprisant, on va dire comme ça

_ Oui mais ça c'est les extrêmes

_ Qui a pas envie de tenir compte de ..; Qu'est ce que tu entends par modifier ?

_ Des petits trucs je voulais dire

_Ah si, ça peut fonctionner ! UN caissier qui j'ai déjà vu, ça se constate, tu as noté que les clients d'eux-mêmes retournent les livres, les mettent dans le bon ordre et présentent les codes barres ? Ça vient parce qu'ils ont observé, ils ont eu une discussion avec un caissier, ils ont vu un caissier fatigué, ça s'est vu, et ils remettent eux même les livres dans le bon ordre. Alors de l'initiative ou pas je sais pas, c'est compliqué de dire que à tel moment le caissier a dit ça et à tel moment le client le lendemain a fait comme ça. Ça il l'a pas fait de lui-même. Il y a forcément eu à un moment donné soit lui a eu un échange avec le caissier qui fait qu'il a adopté ce comportement là soit il a observé, il est client régulier et ça facile aussi sa vie à lui ... Je prends ça mais il y aurait d'autres exemples

_ Mais faut d'abord qu'il soit à l'écoute ou qu'il y ait

_ Oui une certaine disposition.C'est très minoritaire hein ...

_ parce que en tant que caissière souvent j'essaie d'expliquer aux gens comment faire, faut toujours toujours répéter et vu que c'est des gens qui passent et qui ..

_ Malgré le fait qu'on ait une partie de clientèle qui soit habituée, après ça dépend quelle fréquente tu considères que commence l'habitude, on va dire des gens qui viennent plusieurs fois dans l'année, pour avoir une moyenne, c'est des gens qui ... le magasin ne mute pas si vite que ça donc les gens connaissent, en règle générale. Ça pourrait, au bout d'un moment si... Je pense à un problème qui est + lié à la composition sociale de la clientèle

-> classe moyenne et supérieure + touristes + minorité prolétaires + étudiants

_ Je pense que pour mes questions c'est bon. Tu veux jouter quelque chose, sur la relation au client, ou autre chose ...

_ La je vois pas

_ J'ai oublié une question d'ailleurs mais tu y as répondu : les qualifications à avoir pour être caissier, mais tu m'as répondu : avoir du recul, le sens du client ...

_ Une relativement bonne condition physique

_J'y avais pas pensé !

_C'est vrai ! C'est un peu ce qu'on discutait la dernière fois : la vraie question posée c'est : comment tu peux permettre, continuer aux gens à permettre de faire de la caisse comme un métier unique, qui sortiront pas des tâches d'encaissement, et qui ont pas forcément envie d'occuper d'autres fonctions, et comment tu laisses en permanence une possibilité d'évolution, à part maintenir un poste, où ils seront là pour assurer leur quotidien, leur permettre au moins même s'ils peuvent pas gagner 500euros de plus, au moins de trouver un travail dans lequel ils se sentiront un minimum plus serein. C'est difficile de gérer les deux aspects en même temps. D'abord, pour des raisons qui leur appartiennent, ils resteront en caisse, et à côté des personnes qui sont là parce qu'il faut manger mais pas destinées à rester. Je vois pas ... ça impose de rester un maximum de donner une peu de contenu au caissier qui continueront d'exercer le métier

_ Et c'est quoi le contenu.

_ C'est ... par exemple de faire des formations, par exemple ! Alors maintenant on l'a déplacé du côté des hôtes d'accueil, mais est ce que c'est une bonne chose ou pas ? Peut être pas, parce que c'est bien aussi que ça bouge, car certains le font très bien. Est ce qu'on peut ? Il faudrait que tout le monde en fasse mais on peut pas l'exiger. On peut mettre dans leur fiche d'emploi "formation, accompagnement", après on peut être flou, la formation ça peut être juste expliquer les taches techniques ou plus accompagner, avec un support, ça prend plus de temps et d'implication ... Mais c'est pareil, on est sur une situation où, on l'a évoqué plusieurs fois, la progression en caisse est extrêmement limitée et il y a deux niveaux : caissier et hôte d'accueil., c'est relativement simple d'y évaluer, et ensuite le fonctions au dessus c'est hiérarchique donc une fois que la hiérarchie est constituée, c'est bloqué, sauf déplacement sur un autre service etc.

_ Et il y aurait quoi comme autre moyen de stimuler l'intérêt pour le métier, pour ceux qui sont là depuis longtemps ? A part les formations ?

_Il y aurait plein de choses à réfléchir, sauf que je suis pas sûre que ça soit possible de le mettre en place à MAGASIN

_ Mais toi t'as pas d'autres moyens ?

_ Peut être ... C'est une vraie question. Je pense pas.

_ Du coup changer de magasin ça fait un peu de diversité dans le métier, entre disques et librairie ? Enfin si t'y es depuis plusieurs années...

_Oui enfin ça change pas qualitativement le travail, ça change l'ambiance de travail ... non, rien que je peux rajouter là dessus.

Résumé

Le travail de caisse fait partie des métiers que l'on croise tous les jours et dont on a principalement une image négative sans savoir exactement de quoi ils sont faits. C'est un métier à la fois peu qualifié et monotone mais qui nécessite de solides qualifications dites sociales ou émotives afin de faire face à toutes les situations en rapport avec les clients. En effet, les caissiers sont constamment en contact avec eux, ce qui est à la fois éprouvant et enrichissant. Éprouvant car le caissier représente le magasin et l'acte d'encaissement qui peut être douloureux. En cas de conflits, les caissiers se voient remettre en question leur statut et leurs qualifications. Mais enrichissant car les relations caissier-clients peuvent se personnaliser, à l'initiative de l'une ou l'autre partie. Ainsi, la parole est au centre des échanges. Elle permet l'expression de la politesse d'usage, mais aussi d'une animosité ou d'une amitié. Lorsque cette parole devient problématique, les caissiers n'ont souvent d'autre choix que de la mobiliser à nouveau afin de s'épancher : le plus souvent avec les collègues, quelques fois grâce à internet. Ce mémoire s'intéresse aux types de rapports que peuvent entretenir les caissiers et les clients, ce qu'ils supposent comme qualifications et les conséquences qu'ils peuvent engendrer sur les caissiers dans leur relations entre eux.

Cashier's work is one of theses professions which we see every day and which we have a negative image without knowing exactly its content. It is a non qualified and monotonous job but it requires social or emotional qualifications to face every situation in relation with clients. The cashiers are in fact constantly in touch with them, which is demanding and rewarding at the same time. It is demanding because the cashier represents the shop and the cashing can be painful for the client. In case of conflicit, the cashiers' qualifications and position can be cast in doubt. But it is rewarding because the relations between the cashier and the client can be personnalized on the one's or the other's initiative. Thus, the speaking is in the middle of the exchange. With the speech can we express the regular courtesy but also a friendship or animosity. When this relation becomes an issue, the cashiers have no choice but to use it in order to pour out. Most of the time with the colleagues, occasionnaly thanks to internet. This essay studies the different sort of relations between cashiers and clients, what qualifications they requiere and the consequences on the cashiers' community.

Mots-clés

Caissier, client, qualification, travail émotionnel, grande distribution, service.

Cashier, costumer, qualification, emotional work, large retailers, service work.